

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES**



**TESIS**

**ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU  
INCIDENCIA EN EL VOLUMEN DE OPERACIONES DEL BANCO DE LA  
NACIÓN AGENCIA 1 PUNO, PERIODOS 2014 - 2015**

**PRESENTADO POR:**

**PAMELA REYNA SAGUA MAMANI**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**PUNO – PERÚ**

**2017**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES**

**ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU  
INCIDENCIA EN EL VOLUMEN DE OPERACIONES DEL BANCO DE LA  
NACIÓN AGENCIA 1 PUNO, PERIODOS 2014 - 2015**

Presentado por:

**PAMELA REYNA SAGUA MAMANI**

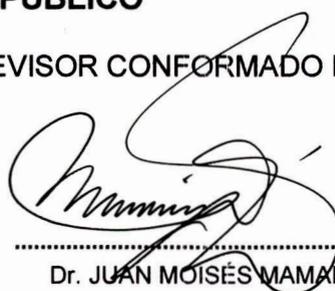
**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

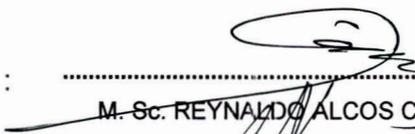
APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:



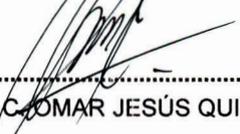
**PRESIDENTE DEL JURADO**

:   
.....  
Dr. JUAN MOISÉS MAMANI MAMANI

**PRIMER MIEMBRO**

:   
.....  
M. Sc. REYNALDO ALCOS CHURA

**SEGUNDO MIEMBRO**

:   
.....  
C.P. OMAR JESÚS QUISPE CHOQUE

**DIRECTOR DE LA TESIS**

:   
.....  
Dr. EDGARDO PINEDA QUISPE

**FECHA DE SUSTENTACIÓN: 12 DE ENERO DEL 2017**

Área : Finanzas públicas

Tema : Plataformas de atención y volumen de operaciones Banco de la Nación

## DEDICATORIA

Con mucho amor y eterna gratitud, la presente investigación la dedico a mis padres, por haberme forjado y brindado su apoyo incondicional en mi formación profesional, a mi pequeña hermana Astrid, y a mi amada hija Antonella quien merece ejemplo de dedicación y esmero.

## AGRADECIMIENTO

A Dios por todas y cada una de las experiencias aleccionadoras que me hizo vivir, por mostrarme siempre su intangible presencia.

A los Docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Administrativas, por departir muchas de sus experiencias y sus valiosos conocimientos profesionales conmigo.

A mis padres Yudy y Durián, y a mi hermanita Astrid, porque han sido motivo y aliento a lo largo de esta ardua carrera que es la vida, y porque su apoyo fue fundamental para la consecución de esta meta.

A mi pequeña hija Antonella, porque me permitió renacer con su llegada, y por ser mi principal motivo para seguir adelante.

A mis amigos y compañeros de estudio Katherine, Karem y Walter, por su amistad y apoyo durante todo este tiempo.

Finalmente, quiero agradecer a todos aquellos que han sido parte de la realización de este gran sueño, Gracias.

Pamela Reyna Sagua Mamani

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	i
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	ii
<b>RESUMEN</b> .....	x
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xiii
<b>CAPITULO I</b> .....	1
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	1
<b>1.1 EL PROBLEMA</b> .....	1
1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
<b>1.2 ANTECEDENTES</b> .....	3
<b>1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	7
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	7
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
<b>CAPITULO II</b> .....	8
<b>MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b> ...	8
<b>2.1 MARCO TEÓRICO</b> .....	8
<b>2.2 MARCO CONCEPTUAL</b> .....	49

<b>2.3</b>	<b>HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>60</b>
	2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	60
	2.3.2 HIPÓTESIS ESPECIFICAS .....	61
	<b>CAPITULO III.....</b>	<b>63</b>
	<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>63</b>
<b>3.1</b>	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>63</b>
<b>3.2</b>	<b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>63</b>
<b>3.3</b>	<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>64</b>
<b>3.4</b>	<b>MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>64</b>
<b>3.5</b>	<b>UNIDAD DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>65</b>
<b>3.6</b>	<b>POBLACIÓN.....</b>	<b>66</b>
<b>3.7</b>	<b>MUESTRA .....</b>	<b>67</b>
<b>3.8</b>	<b>TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....</b>	<b>68</b>
<b>3.9</b>	<b>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS.....</b>	<b>69</b>
<b>3.10</b>	<b>CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>69</b>
	3.10.1 ÁMBITO DE ESTUDIO .....	69
	3.10.1.1 UBICACIÓN.....	73
	3.10.1.1.1 DATOS GENERALES .....	73
	3.10.1.2 DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN .....	74
	3.10.1.2.1 BANCO DE LA NACIÓN.....	74
	<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>83</b>
	<b>EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>83</b>

<b>4.1</b>	<b>EVALUACIÓN DE LA INCIDENCIA DE LA DIFUSIÓN DE LOS BENEFICIOS DE LAS PLATAFORMAS DE ATENCIÓN .....</b>	<b>84</b>
<b>4.2</b>	<b>ANÁLISIS DEL VOLUMEN DE OPERACIONES QUE CAPTAN LAS PLATAFORMAS DE ATENCIÓN MODERNAS .....</b>	<b>98</b>
<b>4.3</b>	<b>ANÁLISIS DE LAS ACCIONES Y PROPUESTAS QUE CONTRIBUYAN A LA DIFUSIÓN Y USO DE LAS PLATAFORMAS DE ATENCIÓN MODERNAS .....</b>	<b>106</b>
<b>4.4</b>	<b>CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS .....</b>	<b>117</b>
	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>121</b>
	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>124</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>127</b>
	<b>ANEXOS</b>	

**ÍNDICE DE CUADROS**

<b>Cuadro 01</b> Usuarios de la Ag. 1 Puno del Banco de la Nación.....	67
<b>Cuadro 02</b> Muestra Usuarios de Agencia 1 Puno Banco de la Nación.....	67
<b>Cuadro 03</b> Volumen de Operaciones por Ventanilla.....	86
<b>Cuadro 04</b> Volumen de Operaciones por Cajero Automático.....	88
<b>Cuadro 05</b> Volumen de Operaciones en Agentes Multired.....	90
<b>Cuadro 06</b> Volumen de Operaciones por Multired Virtual.....	92
<b>Cuadro 07</b> Volumen de Operaciones por Multired Celular.....	94
<b>Cuadro 08</b> Volumen Total de Operaciones Plataformas de Atención.....	96
<b>Cuadro 09</b> Volumen Operaciones Plataformas Atención Modernas.....	98
<b>Cuadro 10</b> Edad y Sexo de los Usuarios del Banco de la Nación.....	102
<b>Cuadro 11</b> Grado de Instrucción de usuarios del Banco de la Nación.....	103
<b>Cuadro 12</b> Tipo de Usuarios del Banco de la Nación.....	104
<b>Cuadro 13</b> Conocimiento de los usuarios en relación a las plataformas de atención.....	109
<b>Cuadro 14</b> Servicio de atención al usuario.....	110

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 01</b> Volumen de Operaciones por Ventanilla.....	86
<b>Gráfico 02</b> Volumen de Operaciones por Cajero Automático.....	88
<b>Gráfico 03</b> Volumen de Operaciones en Agentes Multired.....	90
<b>Gráfico 04</b> Volumen de Operaciones por Multired Virtual.....	92
<b>Gráfico 05</b> Volumen de Operaciones por Multired Celular.....	94
<b>Gráfico 06</b> Volumen Total de Operaciones Plataformas de Atención.....	96
<b>Gráfico 07</b> Volumen Operaciones de las Plataformas Atención de Modernas 2014.....	99
<b>Gráfico 08</b> Volumen Operaciones de las Plataformas de Atención Modernas 2015.....	100
<b>Gráfico 09</b> Grado de Instrucción de usuarios Banco de la Nación.....	103
<b>Gráfico 10</b> Tipo de Usuarios del Banco de la Nación.....	105
<b>Gráfico 11</b> Conocimiento de los usuarios en relación a las plataformas de atención.....	109
<b>Gráfico 12</b> Servicio de atención al usuario.....	111

**ÍNDICE DE ACRÓNIMOS**

<b>ADINELSA</b>	Administración de Infraestructura Eléctrica S.A.
<b>AFP</b>	Administradora de Fondo de Pensiones
<b>ATM</b>	Automated Teller Machine
<b>BCRP</b>	Banco Central de Reserva del Perú
<b>BN</b>	Banco de la Nación
<b>CMAC</b>	Caja Municipal de Ahorro y Crédito
<b>COFIDE</b>	Corporación Financiera de Desarrollo
<b>CONASEV</b>	Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores
<b>EMAPACOPSA</b>	Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Coronel Portillo S.A.
<b>EMAPAT</b>	Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata
<b>ENIF</b>	Estrategia Nacional de Inclusión Financiera
<b>EPSEL</b>	Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque
<b>IF</b>	Inclusión Financiera
<b>IFIS</b>	Instituciones Financieras

<b>INPE</b>	Instituto Nacional Penitenciario
<b>ISO</b>	International Organization for Standardization
<b>IVAP</b>	Ingreso de Ventas Arroz Pilado
<b>ME</b>	Moneda Extranjera
<b>MEF</b>	Ministerio de Economía y Finanzas
<b>MIDIS</b>	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
<b>MINEDU</b>	Ministerio de Educación
<b>MN</b>	Moneda Nacional
<b>NA</b>	Norte América
<b>ONG</b>	Organismo No Gubernamental
<b>OSCE</b>	Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado
<b>POS</b>	Point of Sale
<b>RENIEC</b>	Registro Nacional de Identificación y Estado Civil
<b>SBS</b>	Superintendencia de Banca y Seguros
<b>SEDALIB</b>	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la Libertad
<b>SEDAPAR</b>	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa

## RESUMEN

El Trabajo de Investigación titulado “ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU INCIDENCIA EN EL VOLUMEN DE OPERACIONES DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA 1 PUNO, PERIODO 2014-2015”, se ha ejecutado con el objetivo de analizar las plataformas de atención tradicionales y las plataformas de atención modernas, para conocer el volumen total de operaciones que capta cada una de estas. También se pretende analizar la influencia que tiene sobre los usuarios conocer los beneficios que las plataformas de atención modernas ofrecen, para que estos eviten realizar operaciones básicas en las plataformas de atención tradicionales, ya que estas se encuentran congestionadas y desbastecidas por falta de recursos humanos en el caso de la atención en ventanilla, y tecnológicos en el caso de los cajeros automáticos.

En cuanto al uso de los canales de atención tradicionales, es conocido que muchos usuarios realizan sus operaciones bancarias a través de estos: Ventanilla y Cajeros Automáticos, provocando congestión en el Banco de la Nación. Ello se debe a dos factores; el primero de ellos está ligado a la costumbre y a las experiencias sobre el uso de la ventanilla y cajeros automáticos. El segundo factor que influye en la disparidad del binomio demanda – volumen de operaciones, se debe a un escaso conocimiento de la existencia de las plataformas de atención modernas: Agentes Multired, Multired Virtual y Multired Celular, y los beneficios que brindan. La única

manera de reducir este signo es la información oportuna y adecuada sobre el modo de uso y los beneficios de los canales de atención modernos.

El aporte de este trabajo consiste en evaluar las plataformas de atención tradicionales y las plataformas de atención modernas implementadas en la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación como una herramienta esencial para determinar el volumen de operaciones captadas por cada uno de ellos y verificar la utilidad de dichas plataformas en el abastecimiento y cobertura de la demanda total de operaciones de los usuarios.

Sobre el aspecto metodológico, se ha determinado como unidad de investigación la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación que tiene usuarios en el distrito de Puno. En consecuencia, los usuarios de este Banco han sido considerados para levantar la información pertinente, que se han seleccionado mediante un proceso de muestreo simple. Para un mejor análisis, a las Plataformas de Atención se ha clasificado en 2 subgrupos: las plataformas de atención tradicionales y las plataformas de atención modernas. El primero, agrupa a las plataformas de atención que actualmente son las más utilizadas: ventanillas y cajeros automáticos. El segundo grupo agrupa a las plataformas recientemente implementadas: agentes multired, multired virtual y multired celular. Para recopilar la información se han utilizado 2 instrumentos: la Encuesta y Cuadros estadísticos.

Finalmente, se espera que las plataformas de atención sean una herramienta esencial para determinar el volumen de operaciones y de este

modo estas logren abastecer y atender la demanda de atención total y tengan un impacto positivo al incrementar el volumen de operaciones.

**Palabras claves:** Inclusión Financiera, plataformas de atención, usuarios, volumen de operaciones.

## INTRODUCCIÓN

En el desarrollo del presente trabajo se tratara de analizar la incidencia de la difusión de los beneficios de las plataformas de atención al usuario sobre el volumen de operaciones que capta la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación, en el distrito de Puno, a través de sus plataformas de atención tradicionales y modernas.

Este trabajo de investigación surge de la necesidad de efectuar una contribución a la mejora en la captación de operaciones que realizan los usuarios, debido a que se tiene acceso a la información necesaria para el logro de los objetivos planteados.

El desarrollo integral de la investigación consta de cinco capítulos, en el capítulo I, se abordara lo referente al planteamiento del problema, los antecedentes y los objetivos de la investigación.

En el capítulo II se muestra el marco teórico, marco conceptual y las hipótesis de la investigación.

En el capítulo III, se desarrolla la metodología de la investigación, que incluyen los métodos empleados en la investigación, población, muestra y las técnicas de recolección y procesamiento de datos.

En el capítulo IV, se presenta las características del área de investigación haciendo una breve caracterización del lugar donde se desarrolla la investigación.

En el capítulo V, se expone y analiza los resultados de la investigación prestándolo de manera ordenada y clara, además se realiza la contratación de las Hipótesis.

Finalmente se realiza las conclusiones y recomendaciones correspondientes de acuerdo a los resultados obtenidos.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 EL PROBLEMA**

##### **1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El presente trabajo de investigación surge de la necesidad de conocer el volumen de operaciones de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación captado a través de las plataformas de atención al usuario; tradicionales y modernas, y determinar si éstas constituyen una herramienta esencial para determinar dicho volumen. Además se pretende promover el uso de las plataformas de atención modernas para así atender la mayor cantidad de operaciones en el Banco de la Nación, descongestionar el uso de las plataformas tradicionales como son el canal de Atención por Ventanilla y el canal de Cajeros

Automáticos, mediante la promoción de los beneficios de las plataformas de atención modernas recientemente implementadas por el Banco de la Nación, tales como los canales de Agentes Multired, Multired Virtual y Multired Celular, ya que actualmente el Banco de la Nación, es la entidad en la que se realizan la mayoría de pagos para hacer trámites en las diferentes entidades del Estado, y si empezamos a sumar a los potenciales usuarios de los servicios de dicho banco, las colas terminan siendo una consecuencia inevitable.

Estas son un problema no solo por la congestión que generan, sino también por las pérdidas de bienestar que sufren quienes se ven en la necesidad de acudir al banco. Distintas regulaciones o decisiones de entidades del Estado han otorgado una exclusividad a dicho banco en el cobro de ciertas tasas.

Así mismo, se pretende dar a conocer la operatividad y capacidad de cobertura de las distintas plataformas de atención tanto las tradicionales como las modernas que ofrece el Banco, y a través de esta herramienta determinar el volumen de operaciones captado.

### **1.1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿En qué medida las plataformas de atención al usuario constituyen una herramienta esencial para conocer el Volumen de Operaciones de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación, Periodos 2014 - 2015?

### 1.1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- a. ¿De qué manera incide la difusión de los beneficios del uso de las plataformas de atención al usuario, en el volumen de operaciones total de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación?
- b. ¿Cuál es el volumen de operaciones que captan las plataformas de atención modernas, de acuerdo a la información estadística de los períodos 2014-2015?
- c. ¿Cuáles son las acciones y Propuestas que puedan contribuir a la difusión y uso de las plataformas de atención modernas de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación?

### 1.2 ANTECEDENTES

Se considera como antecedentes los trabajos de investigaciones similares o relacionadas, de acuerdo a la revisión bibliográfica hecha en la universidad y otros medios se pudieron encontrar antecedentes de investigación relacionados con el presente trabajo

Los cuales son:

Gonzales, E. (2004), llego a las siguientes conclusiones en su TESIS titulada, PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS DE LA EMPRESA SERVIOPTICA LTDA.:

- Todos los procesos en las empresas, por excelentes que parezcan, son susceptibles de ser mejorados. Las empresas deben hacer siempre un seguimiento continuo, siendo críticos y analizando cada paso, con el fin

de encontrar mejores soluciones a toda oportunidad de mejora que se vea, siempre teniendo en cuenta su norte.

- Los beneficios que trae el mejoramiento de los procesos, no se ven sola ni necesariamente reflejados cuantitativamente, sino que en algunos casos con mayor fuerza se resaltan los beneficios cualitativos, que son de gran importancia, pues con la reducción de costos no necesariamente hay mejora en los procesos, y el hecho de que al existir mejora en los procesos se aumentarán los costos no implica que después no se van a recibir mayores beneficios.

Moros, M. (2010), llego a las siguientes conclusiones en su TESIS titulada, IMPACTO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA CALIDAD DE SERVICIO DEL SECTOR BANCARIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. CASO DE ESTUDIO: BANCO SOFITASA-VENEZUELA:

- Con respecto al primer objetivo planteado, en la revisión de los conceptos teóricos relacionados con la evolución de las TIC, la calidad de servicio en general y en el sector bancario en particular y la satisfacción del cliente, se pudo comprobar que el tema planteado en esta Tesis Doctoral es relevante. Aun cuando son conceptos bastante desarrollados, el adaptarlo en un entorno como lo es una institución financiera venezolana es un aporte significativo para el sector.
- Como conclusión, se pudo deducir que se convierte en un reto para la banca venezolana involucrar a los clientes en el uso de la tecnología al

realizar sus transacciones financieras, inculcándoles las ventajas que proporciona su uso, incentivando la confianza de los clientes mediante rigurosos sistemas de seguridad que garanticen su fiabilidad.

Baldeón, Z. (2011), llego a las siguientes conclusiones en su TESIS titulada, “GESTIÓN EN LAS OPERACIONES DE TRANSPORTE Y ACARREO PARA EL INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD EN CIA. MINERA CONDESTABLE S.A.”:

- “No se puede mejorar lo que no se puede medir”, la mejor herramienta para la gestión de la operación es el conocimiento de lo que sucede en el campo de una manera precisa y oportuna para tomar acciones correctivas.
- Es importante contar con un departamento de productividad, para la mejora de los procesos y procedimientos establecidos; de lo contrario, la operación se hará rutinaria disminuyendo de esta manera su valor a través del tiempo.

Coronado, I. (2011), llego a las siguientes conclusiones en su TESIS titulada, ENTIDADES BANCARIAS Y SUS RELACIONES CON CLIENTES DE FONDOS DE INVERSIÓN:

- Se produce una innovación financiera que provoca una demanda de productos distintos a los tradicionales y gran promoción de productos fuera de balance (parabancarios). De esta manera la banca actúa como

comisionista, provocando como consecuencia un estrechamiento del margen financiero.

- Las nuevas tecnologías también forman parte de las transformaciones que se han realizado en las entidades bancarias españolas, generándose grandes avances en las innovaciones orientadas a los clientes (banca telefónica, electrónica, etc.), a la gestión interna y hacia otras entidades.
- La creciente cultura del consumidor hace que surjan clientes más exigentes y con más decisión para elegir entre una institución u otra. Así se hace necesario un incremento progresivo de mejora en la oferta (calidad, servicio y producto).
- Todos los cambios descritos anteriormente han llevado a las entidades bancarias a cambiar la forma de hacer banca, teniendo que revisar los programas de marketing que venían realizando las empresas, activándose intensamente las tareas de calidad y de fidelización de clientes.
- De este mismo modo, los clientes que no poseen estudios, son los que se muestran más satisfechos con respecto a la valoración del personal de contacto. Los clientes más satisfechos con respecto a la especificación de la información enviada son los hombres con estudios medios.

## 1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar en qué medida las plataformas de atención al usuario constituyen una herramienta esencial para conocer el volumen de operaciones de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación, Periodos 2014 – 2015.

### 1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Evaluar de qué manera incide la difusión de los beneficios del uso de las plataformas de atención al usuario, en el volumen de operaciones de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación.
- b. Analizar cuál es el volumen de operaciones que captan las plataformas de atención modernas de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación, para determinar su situación actual de cobertura.
- c. Analizar cuáles son las acciones y propuestas que puedan contribuir a la difusión y uso de las plataformas de atención modernas de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1 MARCO TEÓRICO**

##### **2.1.1 SISTEMA FINANCIERO**

El sistema financiero está conformado por el “conjunto de Instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguro, que operan en la intermediación financiera, como son: El sistema bancario, el sistema no bancario y el mercado de valores. El estado participa en el sistema financiero en las inversiones que posee en COFIDE como banco de desarrollo de segundo piso, actividad habitual desarrollada por

empresas e instituciones autorizada a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos e inversiones.

Es el conjunto de instituciones encargadas de la circulación del flujo monetario y cuya tarea principal es canalizar el dinero de los ahorristas hacia quienes desean hacer inversiones productivas. Las instituciones que cumplen con este papel se llaman “Intermediarios Financieros” o “Mercados Financieros”. La eficiencia de esta transformación será mayor cuanto mayor sea el flujo de recursos de ahorro dirigidos hacia la inversión” Salazar (2015).

El que las distintas unidades económicas se posicionen como excedentarias o deficitarias podrá ser debido a razones como: la riqueza, la renta actual y la esperada, la posición social, si son unidades familiares o no lo son, la situación económica general del país y los tipos de interés (las variaciones de estos puede dar lugar a cambios en los comportamientos en las unidades de gasto).

El concepto "sistemas financieros" hace referencia a las diversas formas de ahorro y préstamo y a las transacciones de paga bancarias. Cuando se habla de mercado financiero debe entenderse que se trata de la oferta y demanda de servicios financieros. En una misma sociedad pueden coexistir tres tipos de agentes económicos que ofrecen servicios financieros.

- Servicios financieros formales: Son ofrecidos por agentes institucionales bajo la supervisión de las autoridades

monetarias. Se ubican en este sector los bancos privados, estatales, comerciales e instituciones financieras especializadas.

- Servicios financieros semi-formales: Son agentes institucionales pero no pertenecen al sector bancario. Se ubican en este sector cajas rurales, cooperativas de ahorro y crédito y programas de ONGs.
- Servicios financieros informales: Los agentes y las motivaciones son muy diversas. Pertenecen a este sector una red familiar o comunal que facilita el acceso a dinero, bienes y servicios. En este sector se ubican usureros, prestamistas, familiares y amigos.

## **SISTEMA FINANCIERO PERUANO**

El sistema financiero peruano está conformado por “todas las entidades y empresas que manejan y utilizan el dinero emitido por el Banco Central de Reserva del Perú, y los títulos, valores y documentos de crédito en general que los sustituyen” Ruelas & Espillico (2011).

Además está compuesto por el sistema financiero directo y el sistema financiero indirecto.

- El sistema financiero directo:

Es regulado por la CONASEV, y está referido al mercado de capitales peruanos, específicamente a la Bolsa de Valores de Lima.

- El sistema financiero indirecto:

Es regulado por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs, y está referido al sistema bancario y no bancario del país.

### **IMPORTANCIA DEL SISTEMA FINANCIERO**

El sector financiero es un sector de servicios, intermedio entre la oferta y demanda de servicios financieros y ofrece a las partes del mercado involucradas la posibilidad de tramitar sus transacciones financieras, de tal forma que un sector financiero bien desarrollado es prioritario para el desarrollo de la economía.

La importancia del sector financiero “como promotor de la innovación tecnológica y el crecimiento económico en el largo plazo, mediante su función de intermediación (transformación del ahorro en inversión) ha llevado a que diversos autores desde el siglo XIX estudien la relación entre el grado de desarrollo financiero y el crecimiento económico en los países, buscando determinar la relación de causalidad existente” Salazar (2015).

## ELEMENTOS DEL SISTEMA FINANCIERO

- Agentes del sistema financiero (Bolsa de valores, Bancos Industrializados).
- El Crédito
- La moneda

## INCLUSIÓN FINANCIERA

La inclusión financiera puede definirse como el "acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población. Esta facilita el acceso de la población a servicios financieros sostenibles y seguros, contribuye al incremento del ingreso y a reducir la pobreza, lo cual genera crecimiento económico y estabilidad financiera" Graham (2013).

La inclusión financiera forma parte importante del proceso de inclusión social y en los últimos años se ha incorporado en la agenda política prioritaria de los gobiernos a nivel mundial. En nuestro país, los esfuerzos para fomentar la inclusión financiera no son recientes, dado que diversas entidades públicas y privadas han venido implementando estrategias, planes, lineamientos y programas relacionados con inclusión financiera.

La inclusión de las personas en el sector de servicios financieros formales no solo mejoraría sus vidas, sino también contribuiría a la solidez de los propios sistemas financieros. La crisis financiera

mundial dejó al descubierto la fragilidad de estos sistemas y los importantes nexos entre la inclusión financiera, la estabilidad, la integridad y la protección del consumidor financiero.

### **INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL BANCO DE LA NACIÓN**

Según Ley N° 30114 del 02.12.2013 - Ley de Presupuesto del Sector Público 2014, en la 56° disposición complementaria final, se autoriza al Banco de la Nación para realizar Operaciones y servicios para la Inclusión Financiera (IF).

El día 21.07.2015 se lanzó la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) con el Decreto Supremo N° 191-2015.EF. Los integrantes son: Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Financiera (MIDIS); el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP); la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs (SBS); Ministerio de Educación (MINEDU) y, el Banco de la Nación (BN).

### **ROL SUBSIDIARIO**

El mandato constitucional que establece el rol subsidiario del Estado debe entenderse como la prohibición a intervenir en actividades o mercados donde existe la presencia productiva del sector privado, de tal manera que la participación estatal signifique competir con la empresa privada.

El BN es una empresa de derecho público, que en su rol subsidiario de extender los servicios financieros, realiza labores activas similares a las entidades financieras privadas en casos de oferta insuficiente.

Es agente promotor de la inclusión financiera, y gracias a sus labores va garantizando el desarrollo económico y la inclusión social en el país. Fuente: (Pág. 11 de la Estrategia ENIF 2015).

La Inclusión Financiera en el Perú tiene como protagonista de excepción al Banco de la Nación. Un compromiso que la entidad asumió desde sus inicios con el objetivo de canalizar los recursos y tecnología financiera en todas las regiones del país, para lo cual cuenta con la más extensa red bancaria que cubre el 49 % de los distritos a nivel nacional, mediante canales de atención que permiten el acceso a los sectores excluidos del sistema financiero. Fuente: (ENIF 5.1. página 59).

"El BN es el Agente Promotor de la Inclusión Financiera y garantiza el desarrollo económico y la Inclusión Social en el país". Fuente: (Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2015 ENIF pág. 18).

## **PROGRAMAS SOCIALES**

Un programa puede ser un listado de temas, una planificación, el anticipo de algo o un proyecto. Social, por su parte, es el adjetivo que

califica a aquello vinculado a la sociedad (la comunidad de personas que mantienen interacciones y comparten una cultura).

Puede decirse que un programa social es una iniciativa destinada a mejorar las condiciones de vida de una población. Se entiende que un programa de este tipo está orientado a la totalidad de la sociedad o, al menos, a un sector importante que tiene ciertas necesidades aún no satisfechas.

La mayoría de los programas sociales son desarrollados por el Estado, que tiene la responsabilidad de atender las necesidades de todas las personas. Un gobierno, de este modo, puede poner en marcha planes que busquen garantizar el acceso a la educación, campañas de prevención para cuidar la salud o iniciativas para combatir la desnutrición infantil.

En este caso, hay muchos y variados programas sociales que, en estos momentos, están vigentes en las ciudades de todo el mundo.

Precisamente el importante valor que tienen estos programas hace que los partidos políticos, cuando concurren a unas elecciones, hagan especial hincapié en dar a conocer sus propuestas en ese sentido. Así, por ejemplo, en España estos son los principales aspectos que destacan en los programas sociales de las distintas formaciones.

La gestión de los programas sociales debe incluir elementos de planificación básicos como una línea de base que se utilice para

medir su nivel de avance del programa mediante la aplicación de indicadores de monitoreo y evaluación que les permita corregir todo aquello que no contribuye al logro de los objetivos y metas.

### **PROGRAMA JUNTOS**

Servicio de pagaduría que brinda el Banco de la Nación a personas en situación de vulnerabilidad, exclusión o extrema pobreza, usuarios del Programa Juntos, la misma que es una Unidad Ejecutora que se encuentra adscrita al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS).

El Programa realiza una Transferencia Monetaria Condicionada (TMC) a la cuenta de ahorros del usuario la suma de S/. 200 soles de manera bimestral, mediante los siguientes canales de atención:

- Red de agencias.
- Ventanillas Remotas Multired Móvil (ETV's).
- Entidades Corresponsales (IFI's)

### **PROGRAMA PENSIÓN 65**

Servicio de pagaduría que brinda el Banco de la Nación a personas en condición de extrema pobreza a partir de los 65 años de edad, usuarios del Programa Pensión 65, la misma que es una Unidad Ejecutora adscrita al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS).

El Programa realiza una Transferencia Monetaria Directa (TMD) a la cuenta de ahorros del usuario la suma de S/. 250 soles de manera bimestral, mediante los siguientes canales de atención:

- Red de agencias.
- Ventanillas Remotas Multired Móvil (ETV's).
- Entidades Corresponsales (IFI's)

### **INNOVACIÓN FINANCIERA**

Podemos definir a la innovación financiera según Canals (1996), como un conjunto de nuevos productos y servicios que sustituyen a los productos tradicionales. La innovación además de afectar a los productos que ofrece una entidad financiera también implica al modo de distribuirlos.

Se ha pasado en general de un sector estático a uno dinámico y flexible, con un aumento importante de la automatización de las transacciones bancarias. La demanda de productos tradicionales que antes ofrecía la banca es cada vez menor, los plazos fijos de hace unos años en su mayoría son sustituidos por productos fuera de balance o también llamados productos parabancarios donde no están intervenidos por las entidades financieras, o sea la banca actúa como comisionista, lo que supone un estrechamiento del margen financiero. Las entidades financieras pueden sacar el máximo partido a sus

ventajas competitivas en la diferenciación, el liderazgo de costes y la segmentación mediante el uso de la innovación.

Las innovaciones financieras surgen como consecuencia de la contestación de una demanda o bien porque se quiere aprovechar una situación de privilegio o liderazgo, o tan solo como respuesta a una competencia muy agresiva. Todas estas innovaciones han causado una auténtica revolución en los sistemas financieros, de forma que en estas últimas décadas se han dado más cambios que en todas las épocas anteriores juntas. Coronado (2011).

### **2.1.2 SISTEMA BANCARIO**

El sistema bancario viene a ser el “conjunto de instituciones y organizaciones financieras públicas y privadas, que se dedican al ejercicio de la banca, permitiendo el desarrollo de todas las transacciones entre personas, empresas y organizaciones que implican el uso del dinero.

El mecanismo operativo, consiste en que los clientes depositan su dinero en las instituciones bancarias y adquieren un derecho a pedir al banco, cierto tipo de servicios que ofrece, fundamentalmente el depósito en cuenta corriente. El banco por su parte adquiere una obligación con los depositantes, pero también el derecho de utilizar esos depósitos en la forma más conveniente.

Dentro del Sistema bancario, en todos los países existe un banco central, que viene a ser la base del sistema bancario de la nación; ella

es la encargada de aplicar las medidas de la política monetaria y crediticia necesarias para el buen funcionamiento de la economía nacional” Ruelas & Espillico (2011).

El sistema bancario es “el conjunto de instituciones bancarias que realiza intermediación financiera, formal indirecta .En nuestro país el sistema bancario está conformada por la banca múltiple, el Banco Central de Reserva (B.C.R.P) y el Banco de la Nación (B.N)” Salazar (2015).

### **OBJETIVOS DEL SISTEMA BANCARIO**

El sistema bancario se adapta a las circunstancias y condiciones del medio en que se desarrolla, por ello algunos de sus objetivos son:

- Crear confianza
- Promover la competencia
- Maximizar la intermedia financiera
- Buscar eficiencia en el sistema de pagos
- Adecuación permanente en la política monetaria internacional
- Promover adecuaciones o modificaciones del sistema legislativo financiero.

## LOS BANCOS

Los bancos son entidades que conforman parte del Sistema Financiero, “un banco es una empresa financiera que se encarga de captar recursos en forma de depósitos y prestar dinero, así como la prestación de servicios financieros” Hallasi (2014).

Los bancos con la modernidad, “representan una de las instituciones más imprescindibles en el desarrollo de la sociedad, los servicios que ofrecen a las personas naturales y jurídicas, dinamizan y facilitan el manejo del dinero, permitiendo que la vida financiera en el mundo de las transacciones económicas, sea mucho más eficiente, seguro, cómodo y sencillo.

Estas instituciones financieras, pueden ser públicas o privadas, que realizan actos de intermediación profesional entre los dueños del dinero y los usuarios de dicho dinero” Ruelas & Espillico (2011).

A los bancos se le denomina también “empresas bancarias, son necesidades mercantiles que canalizarlos, junto a su capital y el dinero que captan bajo otras modalidades, hacia los agentes deficitarios y hacia otras actividades que le proporcionen utilidades.

Los bancos no son las únicas entidades que realizan intermediación financiera formal indirecta pero son las únicas que pueden aceptar depósitos a la vista y movilizar dinero a través de usos de cheques extendidos contra ellos. Gracias a esto puede crear

dinero a través de sus operaciones crediticias (creación secundaria del dinero)” Salazar (2015).

### **LAS OPERACIONES BANCARIAS ACTIVAS**

Las operaciones bancarias activas comprenden “aquellas a través de las cuales los bancos realizan préstamos y colocación de capitales financieros; son el otorgamiento de préstamos a sus clientes al costo de una retribución denominada intereses, que varía en función al riesgo y costos operativos asumidos, con el propósito de obtener una rentabilidad” Ruelas & Espillico (2011).

Algunas operaciones activas son:

- El préstamo
- El crédito
- Avance en cuenta corriente y sobregiro
- El descuento bancario
- El factoring
- El anticipo o adelanto
- Los préstamos hipotecarios
- El leasing o arrendamiento financiero
- La tarjeta de crédito

## LAS OPERACIONES BANCARIAS PASIVAS

Las operaciones pasivas “son aquellos fondos, depositados en los bancos por el público en general, sean personas naturales o jurídicas, de los cuales el banco puede disponer para la realización de sus operaciones activas. Representa una actividad intermediaria, aquella acción que realizan los bancos, para captar recursos disponibles en el mercado, para dedicarlos con fines de inversión o de consumo. Estos recursos captados en el mercado pueden ser internos o externos, dependiendo de su procedencia” Ruelas & Espillico (2011).

Se considera como pasivas, las siguientes operaciones:

- Depósitos en cuenta corriente
- Depósitos de ahorro
- Depósitos a plazo
- Certificados de depósito negociable
- Certificados de depósito no negociable
- Certificados bancarios
- Depósitos de CTS
- Depósitos en garantía.

## SERVICIOS BANCARIOS

Los servicios bancarios son “los servicios proporcionados por la industria financiera, que abarca un amplio rango de organismos que gestionan los fondos, incluidas las cooperativas de crédito, bancos, compañías de tarjetas de crédito, compañías de seguros, compañías de financiación al consumo, brokers de bolsa, fondos de inversión y muchas otras” Enciclopedia Financiera (s.f.).

## CUENTAS BANCARIAS

- a. Cuenta de ahorros en agencias UOB (Persona Natural y Persona Jurídica)

Por medio de este servicio, las personas naturales y jurídicas, tienen la posibilidad de abrir su cuenta de ahorros en el Banco y beneficiarse de los servicios de depósitos, retiros, consultas y convenios que ofrece el banco en aquellas localidades donde son la Única Oferta Bancaria.

- b. Cuenta de ahorros del sector público en MN y ME
  - Ahorros en moneda nacional: Por medio de este servicio, las entidades públicas efectúan el pago por concepto de remuneraciones y pensiones a su personal activo o pensionista. Este pago se lleva a cabo mediante abonos a las cuentas abiertas en el BN.

- Ahorros en moneda extranjera: Por medio de este servicio, los empleados activos y cesantes de las entidades públicas pueden abrir una cuenta de ahorros en moneda extranjera, la misma que puede ser administrada con su Tarjeta MULTIRED Global Débito.

c. Cuenta Corriente para Dedicaciones

Es una cuenta especial, regulada por el Decreto Legislativo N° 940 y el Decreto Legislativo N° 1110 (Ingreso de Ventas Arroz Pilado - IVAP), en la cual el titular de la cuenta de deducciones recibe abonos de sus clientes por montos deducidos sobre facturas giradas y que dicho titular utiliza sólo para el pago de sus impuestos.

d. Cuenta corriente en agencias Única Oferta Bancaria (UOB)

Es una cuenta disponible para personas naturales y jurídicas que te permite disponer de tus fondos mediante el giro de cheques, a través de la Red de Agencias a nivel nacional. Acepta depósitos en efectivo, con cheques del mismo banco, otros bancos y transferencias. Este tipo de cuenta no genera intereses.

e. Cuenta corriente para proveedores del Estado

Es una cuenta en donde se realizan los depósitos a la vista por concepto de pagos que efectúa la Dirección General de

Endeudamiento y Tesoro Público y/o las Oficinas de Tesorería de las Entidades del Estado de acuerdo al Decreto de Urgencia 073 - 2000.

- f. Depósito a plazo en agencias UOB (Personas Naturales y Jurídicas)

Son depósitos de dinero en moneda nacional efectuados por personas naturales y jurídicas, a un plazo determinado recibiendo intereses superiores a los de una Cuenta de Ahorros, de acuerdo al monto y tiempo de permanencia del depósito. La cuenta de depósito a plazo fijo podrá ser abierta únicamente en las agencias ubicadas en localidades en las que el Banco es Única Oferta Bancaria. Tenemos planes desde 90 hasta 360 días. Durante el plazo acordado, el cliente no podrá disponer del dinero depositado salvo que cancele el depósito anticipadamente.

### **2.1.3 PLATAFORMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Las plataformas de atención al usuario son el área encargada de brindar orientación sobre las actividades, procesos, trámites, servicios y productos que ofrecen las empresas del sistema financiero, del sistema de seguros y del sistema privado de pensiones, y las normas que las regulan.

## PLATAFORMAS DE ATENCIÓN TRADICIONALES

- **CANAL DE ATENCIÓN EN VENTANILLA**

La atención en ventanilla es la plataforma de atención más común y la que más operaciones capta en la actualidad. Es el servicio por el cual personal del Banco atiende las operaciones de diverso índole que requieren realizar los usuarios, a través de todas sus oficinas a nivel nacional.

Es el canal más usado debido a que a través de los años fue el primer medio de atención a los clientes, a su vez permite mayor interacción entre el R/P y el usuario, más aun cuando el cliente tiene dudas sobre cuál y como es la operación que desea realizar.

“Durante decenas de años, la atención de ventanilla no sufrió variación hasta la implementación de la computadora con Terminal en ventanilla en los años 70. Esto significó tanto la centralización y unificación de los archivos como el proceso distribuido de transacciones, de tal manera que se obviaba la forzosa consulta manual de saldos en los listados de cada agencia y además se proporcionaba al cliente la ventaja de hacer sus operaciones en cualquier oficina de la red de un banco en particular. “Deposite ahora en Tumbes y cobre al instante en Tacna” era el tema de una campaña al comienzo de

los años 80, en donde se promovía la facilidad para hacer operaciones prácticamente simultáneas en toda la República. Pero si bien es cierto que significaba un servicio sin parangón, el problema de la atención al cliente, cara a cara con el empleado de ventanilla, no había cambiado sustancialmente. Los Gerentes de Operaciones estaban continuamente bombardeados por quejas del público por lentitud del proceso y muchas veces también por las maneras del empleado de caja.

Las estrategias que a mediados de los 80 siguieron los bancos en el Perú para tratar el tema del trance de los clientes en las colas y reducción del tiempo de atención en ventanillas fueron varias. Estaban aquellas que podríamos llamar de “fuerza bruta” que consistían en mejorar la velocidad de transmisión datos entre el Terminal bancario de la agencia y la Computadora Central o, la de adquirir supercomputadoras cada vez más rápidas. En cambio, aquellas que fueron más sofisticadas consistieron en segmentar a los clientes dentro de la agencia de acuerdo al tipo de transacción que realizaría. Es así que había una cola para pagar cheques del mismo banco, otra para cheques de distintos bancos (a falta de conexión interbancaria) y aún más, filas para depósitos de acuerdo al monto o para sólo operaciones de ahorros.

Con estos dispositivos se buscaba que el tiempo del cliente dentro de la agencia fuese menor y más cómodo. Un aspecto cultural –aquel de la desconfianza - no permitió ver una solución por demás práctica: pagar los cheques de menor cuantía con su sola presentación en ventanilla y sin consultar saldos. Este procedimiento, que era utilizado en Europa y los Estados Unidos de NA, aceleraba el avance de la fila al reducirse drásticamente el tiempo de transacción. En el Perú, al menos un banco tomó seriamente esta alternativa propuesta por un consultor extranjero -recordar el aspecto cultural que no nos permitía visualizarla- y se hicieron los estudios correspondientes determinándose que aún con el nivel de fraude esperado, el beneficio era mucho mayor que los costos. La implementación no se realizó por la estatización de la Banca privada en el 87 y nunca sabremos cómo hubiese marchado esta innovación.

El otro lado de la moneda de la atención con calidad era -y sigue siendo- el tema de los costos. El Banco, por ser un prestador de servicios que son intensos en mano de obra, al crecer necesita implementar más agencias y contratar aún más personal y esto implica un crecimiento de sus costos que va a la par que el desarrollo. Los bancos no “tercerizan” la atención de su público ni cuentan con “distribuidores” de sus productos.

Están irremediablemente integrados verticalmente”  
Gastelumendi (2010).

### **BENEFICIOS:**

- ❖ Permite realizar más de una operación a la vez.
- ❖ Permite realizar todas las operaciones que los usuarios requieran
- ❖ Permite realizar cambios o extornos durante el mismo día
- ❖ Permite mayor interacción entre el trabajador y el usuario.
- ❖ Permite realizar operaciones a nivel nacional
- ❖ El tiempo de realización de las operaciones es en tiempo real.

### • **CANAL CAJEROS AUTOMÁTICOS**

Es el segundo medio que se implementó en el Banco de la Nación, y forma parte de los medios que se usan habitualmente en el sistema financiero. El Cajero Automático o ATM (Automated Teller Machine) es una computadora especializada usada por los clientes bancarios para manejar su dinero. Por ejemplo, casi todos los cajeros automáticos le permiten retirar dinero, y muchos de ellos también le permiten hacer depósitos. En algunos cajeros automáticos, puede imprimir un estado de cuenta (un registro de la actividad o de las transacciones en su cuenta), verificar su saldo (la cantidad de dinero en su cuenta),

transferir dinero entre cuentas e incluso comprar estampillas de correo. Normalmente, los cajeros automáticos operados por su propio banco ofrecen el máximo de servicios.

Es así que a “mediados de los ochenta, una nueva tecnología se hizo presente: el Cajero Automático. La banca no tomó mucho tiempo en darse cuenta que esta innovación también le entregaba una llave para desacoplar los costos del crecimiento: el cajero automático no sólo significó una alternativa para el cliente sino que también se configuró como una opción para “desviar al público de las ventanillas”; el sueño dorado de la Gerencia de Operaciones.

Con los archivos centrales unificados y las nuevas tecnologías, las opciones de mejoras se multiplicaron. Ya en los noventa a cada cliente se le entregó una tarjeta con su “PIN” (de Número de Identificación Personal, en inglés) y está sola cifra le daba acceso a todas sus cuentas de manera que el empleado de ventanilla ya no tenía que introducir los datos al sistema cada vez. Los errores disminuyeron y las transacciones se agilizaron: ahora basta con que el cliente pase su tarjeta por un lector y sus datos son seleccionados automáticamente.

Además, así como la tecnología a de los cajeros automáticos siguió mejorando, también se fue especializando,

por lo que ahora hay los que sólo se dedican a dar información (saldos, movimientos) y los que sólo dispensan monedas.” Gastelumendi (2010).

#### **BENEFICIOS:**

- ❖ Permite realizar operaciones las 24 horas del día
- ❖ Permite realizar la programación de préstamos multired
- ❖ Permite realizar operaciones de lunes a domingo
- ❖ Permite realizar hasta 3 retiros durante el día

#### **PLATAFORMAS DE ATENCIÓN MODERNAS**

- **CANAL DE ATENCIÓN AGENTE MULTIRED**

Los Agentes Multired, son agentes corresponsales del Banco de la Nación, constituyen una de las Plataformas de atención modernas, que el Banco implementó con el fin de ampliar su red de atención, dándoles a terceros la potestad para que en nombre del banco puedan captar operaciones desde sus comercios o establecimientos.

En el ámbito bancario se utiliza la denominación de “agente para referirse a la persona o empresa que actúa por cuenta de una entidad de crédito, sin pertenecer a la misma. Las entidades bancarias los utilizan principalmente para ofertar sus productos y servicios a clientes domiciliados en lugares donde

no llega su red de oficinas. Podemos relacionar las principales notas que caracterizan a esta figura:

- Son personas físicas o jurídicas a las que una entidad de crédito otorga poderes para actuar habitualmente frente a la clientela, en nombre y por cuenta de dicha entidad, en la negociación o formalización de operaciones típicas de su actividad. No se incluyen a los mandatarios con poderes para una sola operación específica, ni a las personas que se encuentren ligadas a la entidad, o a otras entidades de su mismo grupo, por una relación laboral.
- Su actividad no puede extenderse a la formalización de avales, garantías u otros riesgos de firma.
- Los contratos de agencia se han de celebrar por escrito, especificando las clases de operaciones en que podrán actuar los agentes. Éstos deben firmar un contrato, aunque pueden realizar otra actividad o profesión distinta.
- La entidad financiera es responsable del cumplimiento de las normas de ordenación y disciplina en los actos que lleva a cabo el agente, para lo cual debe desarrollar procedimientos de control adecuados.” Cantalapiedra (2013).

El Canal de Atención AGENTE MULTIRED atenderá las siguientes transacciones: Pago de tasas, disposición de efectivo, consulta de saldos con Tarjeta Multired Global Débito (TMGD), depósitos, transferencias, entre otros pagos, los mismos que se detallan en el Anexo N° 3 (Operaciones Autorizadas para realizar en Agente Multired).

Los AGENTES MULTIRED deben mantener los elementos publicitarios en lugares visibles que los identifiquen como un Canal de Atención del Banco de la Nación, según lo establecido en el contrato suscrito y el Protocolo de Afiliación. Las Oficinas matrices son las encargadas de velar por el cumplimiento de esta disposición.

Para atender las transacciones del AGENTE MULTIRED, es requisito básico contar con una Cuenta Control Cajero Corresponsal con fondos suficientes, inclusive para las actividades de capacitación del personal del comercio.

### **ETAPAS DEL PROCESO DEL CANAL AGENTE MULTIRED**

Los procesos que comprenden la gestión del Canal de Atención AGENTE MULTIRED, son los siguientes:

- Planificación del Canal AGENTE MULTIRED
- Afiliación de AGENTES MULTIRED.
- Implementación del Servicio

- Operatividad del AGENTE MULTIRED.
- Monitoreo y control operativo del AGENTE MULTIRED.
- Desafiliación del AGENTE MULTIRED

## **BENEFICIOS**

- ❖ Permite realizar operaciones sin necesidad de acudir al Banco.
  - ❖ Todas las operaciones que realizan son sin cargo de comisión
  - ❖ Permite hacer retiros y depósitos
  - ❖ Atienden de lunes a domingo
  - ❖ Se encuentran ubicados en lugares estratégicos.
- **CANAL DE ATENCIÓN MULTIRED VIRTUAL (BANCA POR INTERNET)**

“El desarrollo de la Banca por Internet ha significado el apogeo de la atención Bancaria en lo que a transacciones se refiere y también como un gran apoyo en el empeño de mantener los costos desligados del crecimiento.” Gastelumendi (2010).

El Banco de la Nación a través del Canal de Atención MULTIRED VIRTUAL de su Agencia Virtual, le permite a sus clientes, titulares de una cuenta de ahorros, realizar operaciones en su página Web mediante el uso de su tarjeta

Multired Clásica (sólo consultas) o Multired Global Débito; así como, al titular de una cuenta corriente efectuar consultas mediante su DNI y clave de cuenta corriente.

La administración del Canal de Atención Multired Virtual corresponde a la Subgerencia de Banca Virtual de la Gerencia de Operaciones.

El Canal de Atención MULTIRED VIRTUAL está preparado para funcionar en un horario 24\*7, no obstante los horarios están diferenciados en función del tipo de operación, tal como se detalla a continuación:

- Para Consulta de Saldos / Movimientos / Bloqueo de Tarjeta / Pago de Tasas y Servicios y Emisión de Giros, el servicio está disponible en un horario 24\*7, a excepción de la Consulta de Saldo de Préstamo Multired cuyo horario es de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m. y sábados y domingos de 9 a.m. a 6 p.m. Las Transferencias Mismo Banco se podrán realizar de lunes a domingo de 7 a.m. a 12 p.m.
- Para las operaciones de Transferencias interbancarias y Pago de Tarjeta de Crédito de otros Bancos (en diferido), el servicio está disponible de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m. y sábados y domingos de 9 a.m. a 6 p.m. Las operaciones que se realicen después de las 8

p.m. se considerarán efectivas a partir del primer día útil siguiente.

- Para las transacciones de Transferencias Interbancarias en Línea y Pago de Tarjetas de Crédito de otros Bancos en Línea, el servicio está disponible de lunes a viernes de 08:30 am. a 04:00 pm.

La Subgerencia de Banca Virtual, como Administrador del Canal de Atención MULTIRED VIRTUAL, en coordinación con las Gerencias de Informática y de Riesgos, velarán por la seguridad del servicio ofrecido a los clientes del Banco.

El Administrador del Canal de Atención MULTIRED VIRTUAL; en coordinación con las áreas rectoras de los servicios, puede modificar los horarios, montos máximos diarios de operación u otras características debiendo informar estos cambios a los clientes de manera clara y oportuna a través de los medios disponibles, según la normatividad vigente.

La tarjeta Multired Global Débito, permite a nuestros clientes realizar operaciones tales como:

- Consultas de cuentas de ahorros en moneda nacional y extranjera. (Saldos, movimientos, Código de Cuenta Interbancario y pagos por ITF anualizados)

- Información sobre el estado de Préstamos Personales.  
(Saldos y Calendario de Pagos)
- Información sobre las tarifas y comisiones que el Banco de la Nación cobra por los servicios que presta en moneda nacional.
- Actualización de Datos

La tarjeta Multired Global Débito con el uso de la clave de 06 dígitos y (\*) Token, permite a nuestros clientes realizar operaciones tales como:

- Transferencias M.N. y M.E. (Cuentas mismo banco, interbancarias [Diferido], interbancarias en Línea).
- Pagos. (Tarjetas de Crédito otros Bancos [Diferido], Tarjetas de Crédito otros Bancos en Línea, Servicios y Tasas).
- Emisión de Giros.
- Clave Internet (Cambio y desafiliación)
- Sello de Seguridad (Generación, cambio)
- Clave Dinámica (Activación, bloqueo)
- Bloqueo de Tarjetas.
- Afiliaciones de Banca Celular
- Afiliaciones Débito Automático

La tarjeta Multired Global Débito con clave de internet, permite al cliente realizar únicamente consultas de su cuenta

de ahorros a través del Canal de Atención MULTIRED VIRTUAL.

El Canal de Atención MULTIRED VIRTUAL contempla un tiempo máximo de inactividad que una vez transcurrido, el cliente deberá iniciar la sesión nuevamente. (90 segundos aproximadamente).

El sistema de Operaciones por Internet del Banco de la Nación brinda una serie de opciones para realizar consultas o transacciones a través de Internet.

#### Lugares de atención

El servicio de Multired Virtual se brinda a través de Internet, la obtención de la Clave Dinámica o la obtención de la clave de cuentas corrientes se brinda a través de la Red de Agencias.

#### Horario de Atención

Para Consultas de Saldos / Movimientos / Bloqueo de tarjeta, Pago de Tasas y Servicios y Emisión de Giros el servicio está disponible las 24 horas los 7 días de la semana, a excepción de la Consulta de Saldo de Préstamo Personal, cuyo horario es de Lunes a Viernes de 8 am a 8 pm y Sábados y Domingos de 9 am a 6 pm.

Para Transferencias Interbancarias y Pago de Tarjetas de Crédito de otros bancos el servicio está disponible de lunes a viernes de 8 am a 8 pm y sábados y domingos de 9 am a 6 pm.

Para Transferencias Mismo Banco el servicio está disponible de lunes a domingo de 7 am a 12 pm.

## **BENEFICIOS**

- ❖ Oferta de servicios a través de un nuevo canal de atención.
- ❖ Atención desde cualquier punto a nivel nacional e internacional.
- ❖ Menor uso de tiempo por parte de nuestros clientes al no trasladarse a las agencias para realizar sus consultas y pagos.
- ❖ Realizar operaciones sin costos adicionales.

## **Sin costo**

Consulta de saldos, movimientos, ITF, CCI y Estado de Cuenta Corriente.

Bloqueo de tarjeta.

Generación y cambio de clave de Internet 6 dígitos.

Generación y cambio de imagen de Sello de Seguridad.

Afiliación / Desafiliación.

Activación de de Clave Dinámica

Bloqueo de Clave Dinámica

### **Sin comisiones**

Pago de servicios (Telefonía Básica, Fono Fácil Plus, celular Movistar, celular Claro, Cable Mágico, Terra, EMAPAT, EMAPACOPSA, EPS SEDAPAR Arequipa, SEDALIB, EPSEL, SEDALORETO, Electro Norte, SEAL Arequipa, Electro Sur Este, Electro Sur Tacna, Electro Puno, Electro Oriente Iquitos, Electro Tocache, ELECTROCENTRO, ADINELSA).

Otros Pagos (Univ. Garcilaso de la Vega, Univ.del Cusco, Univ. Alas Peruanas, Universidad Sedes Sapientiae)

Pago de tasas de RENIEC, MTC, Poder Judicial, Ministerio del Interior, OSCE, INPE y Migraciones.

Empresa (DYCLASS, ESIKA - CETCO, DUPREE, NATURA)

Institución Pública (INC)

Entidades Financieras (CMAC CUSCO, CMAC ICA, CREDISCOTIA FINANCIERA)

Pago de Tarjeta de Crédito de otros bancos.

Tipo de cambio preferencial

Para pago de servicios cuyos recibos se emiten en dólares y transferencias, así como para el pago de tasas con cargo a cuenta de ahorros M.E.

Monto máximo por día para realizar operaciones con cargo a mi(s) cuenta(s)

El monto máximo acumulable por día para realizar operaciones con cargo a su(s) cuenta(s) es de S/.2,000 ó su equivalente en dólares (Cta. ahorros MN y ME respectivamente); No incluye comisiones e ITF de ser el caso.

- **CANAL DE ATENCIÓN MULTIRED CELULAR**

Actualmente, hacer operaciones a través de un celular, ya es posible. El avance tecnológico facilita a los bancos el desarrollo nuevos canales. “Así, los usuarios pueden realizar cada vez más transacciones en menos tiempo sin la necesidad de buscar un cajero o de hacer largas colas” Gestión (2015).

La aplicación para smartphones de entidades financieras permite consultar saldos y movimientos, transferir dinero entre cuentas (propias y de terceros), recargar celulares Movistar y Claro.

Es la más reciente plataforma implementada por el Banco, bajo el lema “Multired Celular - El banco en tu mano”. Es el canal por el cual cualquier usuario afiliado a este servicio previamente, puede acceder a sus cuentas, información, y lo más importante realizar sus operaciones desde el lugar en el que se encuentre, sin necesidad de visitar una agencia, y lo mejor de manera gratuita, ahorrando tiempo y dinero.

El modo de acceso es marcando \*551# tienes el Banco de la Nación en tu mano, para enviar giros, revisar tu saldo, movimientos, transferencias a cuentas de ahorro mismo banco, hacer pagos, recargas desde cualquier teléfono Claro o Movistar y más, en un instante, las 24 horas y los 7 días de la semana.

## **BENEFICIOS**

- ❖ Acceso a tus operaciones marcando \*551# desde tu celular Claro o Movistar.
- ❖ Funciona en toda gama de equipos y planes de celular (pre, post y control).
- ❖ No requiere tener saldo ni acceso a internet en el celular.
- ❖ Seguridad, al reducir el uso de efectivo.
- ❖ La comisión por cada giro es de S/. 3.00, además el giro emitido por Multired Celular puede ser cobrado en

cualquier agencia a nivel nacional, los giros emitidos deben ser múltiplos de S/.10.00 (\*)

## **REQUISITOS**

DNI + cuenta de ahorros + tener un teléfono celular Claro y/o Movistar.

## **AFILIACIÓN**

Presentar DNI y tarjeta Multired Global Débito en cualquier ventanilla del Banco de la Nación.

Indicar número de celular y generar tu clave de 4 dígitos.

Firmar documento de afiliación.

### **2.1.4 VOLUMEN DE OPERACIONES**

Es una medida contable que recoge los montos en números que una empresa ha captado durante su actividad en un periodo determinado de tiempo. “El volumen de operaciones es el total captado de todas las transacciones económicas realizadas durante un periodo de tiempo específico. Consiste en el valor total de los bienes vendidos y servicios prestados por la empresa dentro de su actividad diaria y principal” Debitoor (2012).

Después del precio, el volumen es uno de los datos más comúnmente citados relacionados con el mercado de valores. El

volumen, como reflejo de la actividad global de un mercado de valores, es el negocio del propio mercado: la compra y venta de acciones. Como tal, el volumen es un indicador importante para los comerciantes al analizar la actividad del mercado y la planificación de estrategias.

### **CARACTERÍSTICAS DEL VOLUMEN DE OPERACIONES**

Es importante resaltar que el volumen de operaciones no es igual a los pagos recibidos. Otro dato importante es que el volumen de operaciones aumenta con el transcurso de la actividad.

El volumen es una “medida de la liquidez del mercado en función del número de acciones que se negocian en un período determinado. Los datos de volumen se registran para cada acción individual, sus cadenas de opciones relacionadas, y para los índices en su conjunto. El volumen normal para cada una de ellas existe como un rango, con picos o caídas significativamente más altos o más bajos que son considerados como un indicador importante. Generalmente, el volumen es más bajo cerca de los feriados y sesiones de negociación más cortas” Nicholson (2014).

### **IMPORTANCIA**

El volumen refleja la oferta y la demanda de acciones. Se dice que una acción con un bajo volumen carece de liquidez, lo que presenta riesgos y oportunidades únicas. Cuando el volumen es bajo,

la diferencia entre lo que los compradores están dispuestos a pagar y lo que los vendedores están pidiendo tomar aumentará, provocando que las operaciones exitosas sean más difíciles de hacerse. Como resultado, la venta de una acción ilíquida rápidamente puede ser difícil o imposible sin aceptar el precio de oferta más bajo. Además, debido a que la propagación es amplia, se dan acciones ilíquidas a grandes fluctuaciones de precios en cualquier dirección cuando comercian.

### **2.1.5 RECURSOS HUMANOS**

Es evidente que dentro de los diversos recursos con que cuenta cualquier empresa, el recurso humano, es el fundamental, no solo por razones ontológicas. Sino por razones pragmáticas que pudieran acudir, porque es el único recurso que es capaz de utilizar la relación personal.

La importancia de los recursos humanos en la empresa es esencial a través de un buen proceso de selección, las correspondientes a la inducción del personal incorporando el diseño de la estructura organizacional. La correspondiente inducción del personal incorporado, el diseño de la estructura organizacional, con sus respectivos manuales de funciones, de procedimiento, y políticas.

La optimización de los sistemas administrativos, la integración del personal, la evaluación del desempeño, la generación de un buen clima organizacional, la capacitación y el manejo de las situaciones

laborales, la motivación, el liderazgo, son algunas de las formas que comprender la administración de los recursos humanos, es la herramienta más valiosa y efectiva con que cuentan las empresas que quieren alcanzar sus objetivos. Las grandes empresas suelen contar con áreas muy bien estructuradas, para manejar este importante aspecto. Pero pareciera que las pequeñas y medianas empresas se encontrarían desprovistas de tal apoyo, ya que muchas de las veces sus limitados recursos económicos deben orientarse hacia áreas más urgentes.

El problema está en que la mayor parte de las acciones de recursos humanos se consideran como intangibles y ese concepto termina por minimizar la importancia que esta área tiene. En la actualidad a todos los esfuerzos por hacer la administración más eficiente, se suma a que un nuevo concepto está destinado a impulsar a las empresas a niveles impredecibles de productividad es el concepto de calidad.

Muchos bancos han creado Gerencias de Calidad, con voz en las decisiones de políticas relacionadas al personal las cuales contemplan tanto los factores de contexto del trabajo así como los de motivación y liderazgo, ante el entendimiento que no se puede esperar un buen trato hacia el cliente si el personal que lo atiende no está satisfecho en su centro laboral. Así mismo, se ha incrementado el énfasis en el entrenamiento y en la escogencia del empleado. Con

la presión que implica atender en una ventanilla bancaria y la cruda realidad de que no se puede dar un proyecto de desarrollo laboral en la institución a cada uno de los empleados que laboran en contacto directo con la clientela, ahora más que nunca se toma en cuenta tanto la personalidad como los estilos de vida del futuro trabajador.

### **2.1.6 CALIDAD DE SERVICIO**

Calidad de Servicio es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras de J. M. Juran, como aptitud de uso.

Las características percibidas del servicio bancario, que nos llevan a una concepción sobre la calidad, son relativas, dependiendo de los clientes que lo reciben - en función sobre todo de sus necesidades financieras y de la respuesta esperada de las entidades - y del momento en que lo hacen.

“El concepto de Calidad de Servicio es, pues, muy amplio, permitiendo tanto una evaluación global como el análisis en dimensiones. En ocasiones se explicita en relación a lo que se espera, por lo que podría ser definido no sólo en relación al servicio que se presta al cliente, sino también con la idea previa que el cliente tiene del mismo. Por tanto, calidad de servicio pudiera ser referida

como la comparación entre lo que el cliente espera recibir y lo que realmente recibe” Santiago (1999).

Conviene, en un principio, precisar los conceptos de “calidad” y de “servicio”. El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española presenta como primera acepción del término “calidad” la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual mejor o peor que las restantes de su especie. En otras lenguas términos como *qualitv*, *qualité*, *qualitá*, *qualidade*..., tienen significados semejantes a propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten compararla con las restantes de su especie.

De la misma manera, el término “servicio” es un concepto equivoco, capaz de tener diversos significados. Los más frecuentemente empleados son Larrea (1991).

- Servicio = Actividades económicas integradas en el sector terciario de un sistema económico.
- Servicio = Atención de reclamaciones del cliente.
- Servicio = Bien económico, concreción de la respuesta dada por un proveedor al problema o necesidad del cliente.
- Servicio = Determinada especie de bien económico: clase de bien en el que predominan los componentes intangibles; se trata de un paquete de prestaciones (tangibles e intangibles) en el que predominan las segundas.

## 2.2 MARCO CONCEPTUAL

Para ampliar la visión del tema en investigación, es indispensable desmenuzar los elementos que lo componen.

**AGENTES FINANCIEROS.-** Personas físicas o jurídicas a las que una entidad financiera haya otorgado poderes para actuar habitualmente frente a la clientela, en nombre y por cuenta de la entidad mandante, en la negociación o formalización de operaciones típicas de la actividad de una entidad de crédito. Es una empresa o persona física de fuera del banco que firma un contrato de agente con una entidad y comercializa sus productos. Algunos actúan como meros presentadores de clientes a una sucursal cobrando un porcentaje del beneficio que los clientes recomendados aportan y otros realizan funciones de sucursal, dando de alta clientes, emitiendo contratos de banca a distancia, aceptando cheques en depósito y un largo etcétera.

**AGENCIA MATRIZ.-** Corresponde a la oficina de la Red de Agencias del Banco a la cual ha sido asignado el AGENTE MULTIRED.

**AGENTE MULTIRED.-** Denominación comercial establecida por el Banco de la Nación para identificar al Canal de Atención Cajero Corresponsal, el cual opera a través del dispositivo POS.

**ÁREAS RECTORAS.-** Son las áreas del Banco que tienen a su cargo la operatividad de las transacciones que se brindan a través del canal de atención AGENTE MULTIRED.

**BANCO.-** Un banco es una empresa financiera que se encarga de captar recursos en la forma de depósitos, y prestar dinero, así como la prestación de servicios financieros. La banca, o el sistema bancario, es el conjunto de entidades o instituciones que, dentro de una economía determinada, prestan el servicio de banco. La internalización y la globalización promueven la creación de una Banca universal. Al igual que la palabra española “banco”, la palabra griega (trá·pe·za) que se traduce como banco significa literalmente “mesa”. En un contexto financiero, como por ejemplo el trabajo de los cambistas, se refiere al mostrador para la transacción de dinero.

**BANCA POR INTERNET.-** Se puede definir la banca por Internet como el conjunto de herramientas tecnológicas que ofrece una entidad financiera para que sus clientes realicen operaciones bancarias a través de la computadora utilizando su conexión a Internet. El servicio de banca por Internet se basa en una interfaz o conexión web que integra las funcionalidades propias de una agencia bancaria. El término web, proviene del inglés, y su traducción es red. Además de definir la estructura total de la red, esta palabra hace referencia a cada una de las partes que integran Internet: las páginas web.

**BENEFICIOS.-** La palabra Beneficio es un término genérico que define todo aquello que es bueno o resulta positivo para quien lo da o para quien lo recibe, entiéndase como un beneficio todo aquello representativo del bien, la cuestión enmarca una utilidad la cual trae consecuencias positivas que

mejoran la situación en la que se plantean las vicisitudes o problemas a superar. Un beneficio es obtenido de cualquier manera y para poder identificarlos es necesario aplicar el concepto a cualquier campo en específico. Los más comunes son los económicos y sociales, los cuales producen elementos que son beneficiosos en ambos sentidos (para quien lo da o para quien lo recibe). Proveniente del latín “benefician” se deriva de Benedicto, bendición, bien, por lo que es claro que lo que representa son acciones positivas y realmente buenas. Un beneficio aporta a quien los recibe, felicidad, tranquilidad, paz y alegría, puesto que están dispuestos a satisfacer las necesidades de los que lo desean.

**CALIDAD DE ATENCIÓN.-** Referida a la percepción que el cliente y/o usuario tiene respecto a la prestación de un servicio.

**CAJERO CORRESPONSAL.-** Son operadores de servicios constituidos por personas naturales o jurídicas que funcionan en establecimientos propios o de terceros, distintos de los del sistema financiero, que conforme a un acuerdo contractual y bajo responsabilidad de la empresa del sistema financiero, pueden prestar determinadas operaciones y servicios.

**CLIENTE.-** Persona natural o jurídica poseedora de una cuenta de ahorros, cuenta corriente o crédito, con quien la empresa mantiene una relación comercial originada por la celebración de un contrato, mediante la cual puede acceder a los productos y servicios ofrecidos por el Banco de la Nación.

**CONSULTA.-** Acción de brindar información a un cliente, usuario y/o Agente Multired sobre algún detalle particular del servicio de cajeros corresponsales.

**CUENTA CONTROL CAJERO CORRESPONSAL.-** Tipo de cuenta para personas naturales o jurídicas que sirve únicamente para operar el AGENTE MULTIRED, permitiendo realizar: cargos y abonos en línea asociados a la atención de transacciones, depósitos en cuenta para la atención de transacciones, entre otras operaciones.

**EMPRESA PROVEEDORA (QUE BRINDA EL SERVICIO DE PROCESAMIENTO DE TRANSACCIONES DE LOS AGENTES MULTIRED).-** Persona jurídica que se encarga de recibir y transmitir, para su autorización, al Banco de la Nación, todas las transacciones que se realicen en el POS del AGENTE MULTIRED. Asimismo, se encarga de remitir la información sobre el movimiento diario de transacciones, de tal manera que permita el proceso de conciliación diaria y mensual; así como la liquidación mensual por la prestación del servicio de procesamiento y las comisiones a los AGENTES MULTIRED.

**EMPRESA PROVEEDORA QUE BRINDA LOS SERVICIOS DE AFILIACIÓN Y MANTENIMIENTO DE AGENTES MULTIRED.-** Persona jurídica que de manera directa o indirecta, y a nombre del Banco de la Nación se encarga del proceso de afiliación de los AGENTES MULTIRED a nivel nacional, considerando para ello el cumplimiento de los requerimientos establecidos por el ente supervisor, así como otros criterios propios del

Banco. Asimismo, es responsable del correcto funcionamiento del POS, capacitación, visitas, etc. Esta actividad no incluye el mantenimiento de la señalética u otros elementos a cargo del Banco.

**GOBIERNO SUBNACIONAL.-** Órgano de gobierno con personería jurídica de derecho público, que goza de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, tiene entre sus atribuciones prestar servicios distintos a los del sistema financiero, por lo que no se encuentra sujeto al control de la SBS y manifiesta reunir todas las condiciones para desempeñarse como cajero corresponsal del Banco.

**INCIDENCIA OPERATIVA.-** Eventos generados por la inoperatividad del POS tales como: fallas en el equipo, desabastecimiento de contómetros, problemas de comunicación (línea) y desconocimiento en el manejo operativo del POS. Para mayor detalle ver el numeral 8.4, sobre la atención de consultas, reclamos e incidencias tecnológicas y operativas.

**INCIDENCIA TECNOLÓGICA.-** Situación generada por problemas en el sistema del Banco, caídas de línea y otras de tipo tecnológico, las cuales ocasionan pérdidas económicas a los Agentes Multired.

**INDICADOR ECONÓMICO.-** Cifra o variable cuya evolución proporciona información sobre el desarrollo de la economía. Ejemplos de indicadores económicos pueden ser el PBI, el empleo, el consumo etc.

**INDICADORES DE EMPRESAS BANCARIAS.-** Permiten calificar la solvencia, la calidad de activos, la eficiencia y gestión, la rentabilidad, la

liquidez y la posición en moneda extranjera en el total de la Banca o en cada empresa bancaria.

**INDICADORES DE RIESGO.-** Análisis de sensibilidad que mide los cambios en la empresa ante los movimientos en los diferentes factores del mercado financiero. Entre los principales riesgos tenemos: riesgo de crédito, riesgo de liquidez y riesgo cambiario.

**ÍNDICE DE DESARROLLO HUMANO.-** Es una medición por país, elaborada por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Se basa en un indicador social estadístico compuesto por tres parámetros: Vida larga y saludable (medida según la esperanza de vida al nacer), Educación (medida por la tasa de alfabetización de adultos y la tasa bruta combinada de matriculación en educación primaria, secundaria y superior, así como los años de duración de la educación obligatoria) y Nivel de vida digno (medido por el PIB per cápita PPA en dólares).

**ÍNDICES DE EMPLEO URBANO.-** Refleja la evolución del empleo en relación a un período base. Para su cálculo se considera como fuente de información a la Encuesta Nacional de Variación Mensual de Empleo en Empresas de 10 y más Trabajadores (ENVME), elaborada por el MTPE a nivel de establecimientos. Se estiman por área geográfica, sector económico y tamaño de empresa.

**INSTITUCIÓN FINANCIERA.-** Viene a ser una entidad que presta servicios financieros a sus clientes, es decir, una compañía que ofrece a sus clientes

(familias, empresas, Estado) servicios relacionados con el dinero que posee o necesita.

**INTERMEDIACIÓN FINANCIERA.-** Proceso por el cual una institución canaliza recursos financieros de sectores con saldos superavitarios, hacia aquellos deficitarios, constituyendo un mecanismo para movilizar y usar más eficientemente estos recursos.

**INTERMEDIARIO FINANCIERO.-** Empresa cuya actividad típica es la de recibir fondos del público y, mediante la transformación de plazos y cantidades, conceder créditos a aquellas personas o empresas que los necesiten. Existen dos tipos de intermediarios financieros: los bancarios (o tomadores de depósitos) y los no bancarios (o mediadores).

**LÍMITES OPERATIVOS.-** Corresponde a los montos máximos que se pueden operar en el AGENTE MULTIRED. Estos límites pueden establecerse por tipo de transacción, por monto máximo al día por cliente, por monto máximo permitido en la cuenta control cajero corresponsal en base a las condiciones de infraestructura y de seguridad del local, entre otros.

**OPERACIONES ACTIVAS.-** Las operaciones de activo para las entidades financieras, implican prestar recursos a sus clientes acordando con ellos una retribución que pagarán en forma de tipo de interés, o bien acometer inversiones con la intención de obtener una rentabilidad. En general, las

operaciones de activo suponen un riesgo para la entidad financiera ante la posibilidad de impago total o parcial de un préstamo o un crédito.

**OPERACIONES FINANCIERAS.-** Una operación financiera es aquella en la que dos sujetos económicos intercambian capitales en tiempos distintos, de tal manera que el sujeto que cede el capital adquiere el carácter de acreedor del otro, que actúa como deudor, y los valores de los capitales intercambiados deben ser equivalentes en cada momento del tiempo.

**OPERACIONES PASIVAS.-** Las operaciones de pasivo son aquellas en las que las entidades financieras, básicamente, se dedican a la captación de recursos financieros, y a cambio, se comprometen a pagar, generalmente en forma de interés, una rentabilidad a los clientes, bien sean depositantes de dinero o bien de activos financieros.

**PLATAFORMAS DE ATENCIÓN.-** La Plataforma de Atención al Usuario tiene por finalidad absolver consultas así como tomar conocimiento de las denuncias que formulen los usuarios de las empresas supervisadas pertenecientes al sistema financiero, sistema de seguros y sistema privado de pensiones, así como de las empresas de servicios complementarios y conexos; asimismo recibe los reclamos de los usuarios de las AFP.

**PLATAFORMAS VIRTUALES.-** Una plataforma virtual es un sistema que permite la ejecución de diversas aplicaciones bajo un mismo entorno, dando a los usuarios la posibilidad de acceder a ellas a través de Internet. Esto quiere decir que, al utilizar una plataforma virtual, el usuario no debe estar

en un espacio físico determinado, sino que sólo necesita contar con una conexión a la Web que le permita ingresar a la plataforma en cuestión y hacer uso de sus servicios. Aunque cada plataforma puede presentar diferentes características, lo habitual es que permitan la interacción de los usuarios y los proveedores.

**POINT OF SALE: (POS).**- Equipo (terminal) interconectado a una red de procesamiento de transacciones y datos, ubicado en locales en donde un tarjetahabiente del Banco de la Nación o usuario de alguna Entidad Pública o Privada, pueden efectuar transacciones con cargo a su cuenta o el pago de tasas y tributos, entre otros.

**PRODUCTOS ACTIVOS.**- La función principal del sistema financiero es simplemente la intermediación financiera; es decir, el proceso mediante el cual captan fondos del público con diferentes tipos de depósitos (productos pasivos) para colocarlos a través de operaciones financieras (productos activos) según las necesidades del mercado. Igualmente intermedian en la colocación de recursos provenientes de Instituciones gubernamentales.

**PRODUCTOS PASIVOS.**- Son aquellos fondos depositados directamente por la clientela, de los cuales el banco puede disponer para la realización de sus operaciones de activo. Están registrados en el lado derecho del balance de situación; siendo el caso inverso de las cuentas de activo, ya que los saldos de estas cuentas, aumentan con transacciones de Crédito y disminuyen con las de Débito.

La captación de pasivos, es de gran importancia para todo banco, ya que supone las actividades que realiza una institución bancaria para allegarse dinero, esencialmente del público en general. Para que un banco pueda desarrollarse, es necesario que adquiera depósitos, pues sin estos es imposible crear una reserva suficiente que le ayude a colocar estos fondos en préstamos e inversiones que le generen dividendos, y que le permitan hacer frente a las demandas de retiro de dinero en efectivo, solicitado por sus clientes.

**RECLAMO.-** Comunicación que presenta un usuario o cliente a través de los diferentes canales de atención disponibles en nuestra institución, expresando su insatisfacción con el servicio y/o producto recibido o manifestando la presunta afectación de un legítimo interés.

**REQUISITO.-** Necesidad o expectativa establecida (Norma ISO 9000).

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y/O USUARIO.-** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos (Norma ISO 9000).

**SERVICIOS BANCARIOS.-** Son servicios bancarios aquellos que comprenden los servicios de caja, la captación de fondos reembolsables, especialmente depósitos, la concesión de crédito y préstamo, los servicios de pago y las demás actividades.

**TRANSACCIÓN FINANCIERA.-** Una transacción financiera es un acuerdo, comunicación o movimiento llevado a cabo entre un comprador y un vendedor en la que se intercambian un activo contra un pago. Implica un

cambio en el estatus en las finanzas de dos o más negocios o individuos. El comprador y el vendedor son entidades u objetos separados, que generalmente intercambian productos de valor, como información, bienes, servicios o dinero. Seguiría siendo una transacción el intercambio de bienes en un momento dado, y del dinero en otro diferente. Este tipo de operación se conoce como una transacción de dos partes, siendo la primera parte la entrega de dinero, y la parte segunda la recepción de bienes.

**VOLUMEN DE OPERACIONES.-** También conocido como volumen de ventas, es una medida contable que recoge en números las transacciones que una empresa ha realizado por su actividad durante un periodo determinado de tiempo. Consiste en el valor total de los bienes vendidos y servicios prestados por la empresa dentro de su actividad diaria y principal.

**USUARIO.-** Persona natural o jurídica que no mantiene vínculo contractual con el Banco, el cual utiliza o pueda utilizar los productos y servicios ofrecidos por las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y/O USUARIO.-** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos (Norma ISO 9000).

## 2.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

### 2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL

Las plataformas de atención al usuario constituyen una herramienta esencial para conocer el volumen de operaciones de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación, periodos 2014 – 2015.

#### VARIABLES

##### A. VARIABLE INDEPENDIENTE

Plataformas de atención al usuario

##### Indicadores

- Plataformas de atención tradicionales
- Plataformas de atención modernas

##### B. VARIABLE DEPENDIENTE

Volumen de operaciones

##### Indicadores

- Estadísticas volumen de operaciones
- Capacidad de cobertura de operaciones

## 2.3.2 HIPÓTESIS ESPECIFICAS

### HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

La difusión de los beneficios del uso de las Plataformas de Atención, inciden positivamente en el volumen de operaciones de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación.

### VARIABLES

#### A. VARIABLE INDEPENDIENTE

Plataformas de atención al usuario

#### Indicadores

- Plataformas de atención tradicionales
- Plataformas de atención modernas

#### B. VARIABLE DEPENDIENTE

Volumen de operaciones

#### Indicadores

- Estadísticas del volumen de operaciones

## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

El análisis del volumen de operaciones que captan las plataformas de atención modernas de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación, permitirá conocer el nivel de cobertura de las plataformas de atención modernas.

## VARIABLES

### A. VARIABLE INDEPENDIENTE

Plataformas de atención modernas

#### Indicadores

- Agentes Multired
- Multired Virtual
- Multired Celular

### B. VARIABLE DEPENDIENTE

Volumen de operaciones

#### Indicadores

- Volumen de operaciones captado.
- Factores que limitan la educación financiera

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación corresponde al tipo de investigación Descriptiva – Aplicada.

#### 3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es de nivel descriptivo causal. El propósito de esta investigación es que el investigador describe situaciones y eventos, es decir, como es y cómo se manifiesta determinados fenómenos. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

### 3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es No Experimental descriptivo causal, es aquel donde las causas y efectos ya ocurrieron en la realidad (estaban dados y manifestados) y el investigador los observa y reporta. Y sirve para determinar cómo se desarrollan las plataformas de atención al usuario y sus factores que inciden en el volumen de operaciones, periodos 2014 y 2015.

### 3.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Para la realización del proyecto de investigación se empleará los siguientes métodos:

#### **MÉTODO DESCRIPTIVO**

Describe la situación del estudio, tomándose conocimiento de los problemas a tratar y luego se hizo un análisis de cada uno de los planteamientos, fue utilizado para describir plataformas de atención al usuario y el volumen de operaciones dentro del Banco de la Nación Agencia 1 Puno, así lograr los objetivos planteados de la investigación.

#### **MÉTODO ANALÍTICO**

Permitió explicar, discutir y analizar el acopio de información sobre un hecho real, se aplicó en el procesamiento de la información, en la interpretación de datos, utilizado durante todo el desarrollo de la investigación, implicando analizar profundamente y detalladamente los

diferentes aspectos de las plataformas de atención y del volumen de operaciones en el Banco de la Nación Agencia 1 Puno.

### **MÉTODO DEDUCTIVO**

Permitió arribar a las conclusiones finales, así como generalizar los resultados, y realización de conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenido.

### **MÉTODO COMPARATIVO**

Siendo un procedimiento de investigación y esclarecimiento que permitió establecer la semejanza de los periodos investigados años 2014 y 2015 sobre el volumen de operaciones, infiriendo conclusiones acerca de su parentesco.

## **3.5 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

Para la presente investigación, se ha considerado como unidad de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación, debido fundamentalmente a dos razones básicas:

Esta es una entidad fundamental para la sociedad, que tiene bases sólidas en cuanto al rubro de servicios bancarios y financieros, y es de entre todas las demás que existe una de las únicas que ofrece todos los servicios bancarios al canalizar los pagos para las entidades del Estado. Se tiene acceso a los datos necesarios para la ejecución del presente trabajo de investigación.

### **Sub unidad de investigación 1**

Está constituida por las plataformas de atención que actualmente son las más utilizadas por los usuarios. Para efectos prácticos, al conjunto de estos elementos le denominaremos Plataformas de Atención Tradicionales.

### **Sub Unidad de Investigación 2**

Son aquellas plataformas recientemente implementadas que actualmente captan menos operaciones que realizan los usuarios. Para efectos prácticos, al conjunto de estos elementos le denominaremos Plataformas de Atención Modernas.

La separación de estas dos sub unidades nos ayudará a perfilar mejor las características cualitativas y cuantitativas que tienen estas Plataformas de Atención del Banco de la Nación.

## **3.6 POBLACIÓN**

En el proyecto de investigación se determinó que la población ascendía a 1 Institución Financiera, en específico la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación, que desarrolla actividades en la ciudad de Puno. Por ello, es la unidad de investigación seleccionada. En consecuencia, la población para la ejecución de la investigación está constituida por los usuarios que realizan operaciones en las Plataformas de Atención al momento de levantar la información y que lo hacen en el distrito de Puno.

**CUADRO 1****USUARIOS DE LA AGENCIA 1 PUNO DEL BANCO DE LA NACIÓN**

Sexo Plataformas	PUNO		
	Varones	Mujeres	TOTAL
Tradicionales	153	175	328
Modernas	90	82	172
Total Usuarios	243	257	500

Fuente: Banco de la Nación

**3.7 MUESTRA**

La muestra para el levantamiento de información será estimada con tomando en cuenta el 30% de usuarios del Banco de la Nación de la ciudad de Puno. El diseño de la muestra se puede observar en el siguiente cuadro:

**CUADRO 2****MUESTRA DE USUARIOS DE LA AGENCIA 1 PUNO DEL BANCO DE LA NACIÓN**

Sexo Plataformas	PUNO		
	Varones	Mujeres	TOTAL
Tradicionales	46	52	98
Modernas	27	25	52
Total	73	77	150

Fuente: Elaboración propia

### 3.8 TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que hemos diseñado para la recolección de la información tiene como base las siguientes técnicas e instrumentos:

La **Encuesta**, con un cuestionario previamente diseñado; para recopilar información sobre las características sociales, demográficas, económicas y financieras de los usuarios que están tanto dentro del Grupo de Plataformas Tradicionales como del Grupo de Plataformas Modernas.

La **Entrevista**, que estará dirigida a los Recibidores/Pagadores de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación, para analizar y obtener datos sobre el trabajo que realizan.

La **Observación**, que consistió en el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que queremos estudiar en la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación periodos 2014-2015. Es una técnica antigua, a través de sus sentidos, el hombre capta la realidad que lo rodea, que luego organiza intelectualmente además la observación ha seguido algunos principios básicos:

- Tiene un propósito específico.
- Es planeada cuidadosa y sistemáticamente.
- Fue llevada, por escrito, un control cuidadoso de la misma.
- A seguido los principios básicos de validez y confiabilidad

### 3.9 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

En el trabajo de investigación se procedió de forma manual y electrónica, a través del uso de computadoras y determinados programas de procesamiento, luego se realizara por medio de técnicas como:

- Ordenamiento y clasificación de datos
- Cuadros comparativos
- Tabulación de cuadros con porcentajes Estadísticos
- Comprensión de Gráficos
- Conciliación de Datos.
- Interpretación.

### 3.10 CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

#### 3.10.1 ÁMBITO DE ESTUDIO

El 27 de Enero de 1966, el Congreso de la República aprobó la Ley 16000 por la cual creaba el Banco de la Nación. Días después el Poder Ejecutivo, bajo la firma del Presidente de la República, Fernando Belaúnde Terry la pone en vigencia, culminando así un largo proceso cuyos antecedentes históricos datan del siglo XIX, pero que recién a partir de 1914, surge verdaderamente la preocupación de crear un Banco que centralice las actividades operativas, económicas y financieras.

El Banco de la Nación encuentra sus antecedentes inmediatos en el año 1905, durante el gobierno de don José Pardo, en el que

se crea la Caja de Depósitos y Consignaciones, mediante la Ley N° 53 del 11.02.05. Esta Institución amplió sus actividades en 1927 cuando se le encargó a través de la Ley 5746 la administración del Estanco del Tabaco y Opio, así como la recaudación de las rentas del país, derechos e impuestos del alcohol, defensa nacional y otros. Finalmente, en Diciembre del mismo año se le encarga la recaudación de la totalidad de las rentas de toda la República.

El Decreto Supremo N° 47, del 9 de agosto de 1963, estatiza la Caja de Depósitos y Consignaciones, declarándola de necesidad y utilidad pública. Mediante este dispositivo se recupera para el Estado las funciones de recaudación de las rentas fiscales y la custodia de los depósitos administrativos y judiciales. Tal estatización se realizó cuando la Caja contaba entre sus accionistas con diez Bancos: Crédito, Popular, Internacional, Wiese, Comercial, Continental, Gibson, De Lima, Unión y Progreso.

Las funciones que se le asignaron al Banco de la Nación fueron las siguientes:

- Recaudar las rentas del Gobierno Central y de las entidades del Sub-Sector Público independiente y de los Gobiernos Locales cuando así se conviniera con éstos.

- Recibir en forma exclusiva y excluyente depósitos de fondos del Gobierno Central y del Sub-Sector Público, con excepción de los Bancos Estatales y del Banco Central Hipotecario.
- Hacer efectivas las órdenes de pago contra sus propios fondos que expidan las entidades del Sector Público Nacional.
- Recibir en consignación y custodia todos los depósitos administrativos y judiciales.
- Efectuar el servicio de la deuda pública.

El 12 de junio de 1981, en el segundo gobierno de Fernando Belaúnde Terry, se promulgó la Ley Orgánica Decreto Legislativo N° 199 y se ampliaron las funciones del Banco:

- Recaudar los tributos del Sector Público Nacional.
- Efectuar en forma exclusiva por cuenta y en representación del estado, operaciones de crédito activas y pasivas con Instituciones Financieras del país y del exterior.
- Recibir en forma exclusiva los depósitos de los fondos de todo el Sector Público Nacional y Empresas del Estado, con excepción de las Empresas Bancarias y Financieras Estatales.

En 1994, durante el gobierno de Alberto Fujimori Fujimori, con el Decreto Supremo N° 07- 94-EF Estatuto del Banco, se modificaron las funciones, las mismas que serán ejercidas sin

exclusividad respecto de las Empresas y Entidades del Sistema Financiero.

- Brindar servicios de pagaduría de acuerdo a las instrucciones que dicte la Dirección General del Tesoro Público.
- Brindar servicios de recaudación por encargo de los acreedores tributarios.
- Efectuar por delegación, operaciones propias de las subcuentas bancarias del Tesoro Público.
- Actuar como Agente Financiero del Estado.
- Actuar por cuenta de otros Bancos o Financieras, en la canalización de recursos.
- Participar en las operaciones de comercio exterior del Estado.
- Otorgar facilidades financieras al Gobierno Central, y a los Gobiernos Regionales y Locales, en los casos en que éstos no sean atendidos por el Sistema Financiero Nacional.
- Las facilidades financieras que otorga el Banco no están sujetas a los límites que establece la Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros.
- Brindar Servicios de Corresponsalía.

- Brindar Servicios de Cuentas Corrientes a las Entidades del Sector Público Nacional y a Proveedores del Estado.
- Recibir depósitos de ahorros en lugares donde la banca privada no tiene oficinas.

### **3.10.1.1 UBICACIÓN**

#### **3.10.1.1.1 DATOS GENERALES**

La ciudad de Puno se encuentra ubicada entre las coordenadas geográficas 15°50'15"S 70°01'18"O. Su extensión abarca desde el centro poblado de Uros Chulluni al noreste, la zona urbana del distrito de Paucarcolla al norte, la urbanización Ciudad de la Humanidad Totorani al noroeste (carretera a Arequipa) y se extiende hasta el centro poblado de Ichu al sur y la comunidad Mi Perú al suroeste (carretera a Moquegua).

El espacio físico está comprendido desde la orilla oeste del lago Titicaca, en la bahía interior de Puno (antes Paucarcolla), sobre una superficie ligeramente ondulada (la parte céntrica), rodeada por cerros.

La parte alta de la ciudad tiene una superficie semiplana (Comunidad Mi Perú, Yanamayo). Oscilando entre los 3.810 a 4.050 msnm (entre las orillas del lago y las partes más altas). Puno es una de las ciudades más altas del Perú y la quinta del mundo.

### **3.10.1.2 DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

#### **3.10.1.2.1 BANCO DE LA NACIÓN**

##### **DATOS GENERALES**

El Banco de la Nación es una empresa de derecho público, integrante del Sector Economía y Finanzas, que opera con autonomía económica, financiera y administrativa. El Banco tiene patrimonio propio y duración indeterminada.

El Banco se rige por su Estatuto, por la Ley de la Actividad Empresarial del Estado y supletoriamente por la Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros.

##### **VISIÓN**

“Ser reconocido como socio estratégico del Estado Peruano para la prestación de servicios financieros innovadores y de calidad, dentro de un marco de gestión basado en prácticas de Buen Gobierno Corporativo y gestión del talento humano”.

### **MISIÓN**

“El Banco de la Nación brinda servicios a las entidades estatales, promueve la bancarización y la inclusión financiera en beneficio de la ciudadanía complementando al sector privado, y fomenta el crecimiento descentralizado del país, a través de una gestión eficiente y auto-sostenible”.

### **OBJETIVO DE LA ORGANIZACIÓN**

Es objeto del Banco administrar por delegación las subcuentas del Tesoro Público y proporcionar al Gobierno Central los servicios bancarios para la administración de los fondos públicos.

Cuando el Ministerio de Economía y Finanzas lo requiera y autorice en el marco de las operaciones del Sistema Nacional de Tesorería, el

Banco actuará como agente financiero del Estado, atenderá la deuda pública externa y las operaciones de comercio exterior.

Asimismo, recauda tributos y efectúa pagos, sin que esto sea exclusivo, por encargo del Tesoro Público o cuando medien convenios con los órganos de la administración tributaria.

### **FUNCIONES**

El Banco está facultado para realizar las funciones que a continuación se indican, ninguna de las cuales será ejercida en exclusividad respecto de las empresas y entidades del sistema financiero:

- Brindar servicios bancarios para el Sistema Nacional de Tesorería, de acuerdo con las instrucciones que dicta la Dirección Nacional del Tesoro Público.
- En concordancia con lo establecido en el primer párrafo del presente numeral, dichos servicios serán ofrecidos en competencia con las demás empresas y entidades del sistema financiero.

- Brindar servicios de recaudación, por encargo del acreedor tributario, debiendo existir aprobación del Banco y un convenio específico de recaudación.
- Efectuar por delegación las operaciones propias de las subcuentas bancarias del Tesoro Público.
- Recibir los recursos y fondos que administran los organismos del Gobierno Nacional, los Gobiernos Regionales y Locales, así como las demás Entidades del Sector Público Nacional.
- Actuar como agente financiero del Estado, cuando el Ministerio de Economía y Finanzas lo requiera y autorice, en el marco de las operaciones del Sistema Nacional de Tesorería, atendiendo la deuda pública externa y las operaciones de comercio exterior.
- Actuar por cuenta de otros Bancos o Financieras, en la canalización de recursos internos o externos a entidades receptoras de crédito.

- Participar en las operaciones de comercio exterior del Estado, cuando el Ministerio de Economía y Finanzas lo requiera y autorice, en el marco del Sistema Nacional de Tesorería. En este caso, el Banco actúa prestando el servicio bancario y el de cambio de monedas, sujetándose a las regulaciones que pudiera dictar el Banco Central.
- Recibir en consignación y custodia todos los depósitos administrativos y judiciales.
- Brindar servicios bancarios, en calidad de corresponsal de entidades del sistema financiero, en las localidades donde éstas lo soliciten.
- Recibir depósitos a la vista de las personas naturales y/o jurídicas por concepto de los pagos que, en su condición de proveedores, pensionistas, así como trabajadores del Estado, perciben en el marco del Sistema Nacional de Tesorería.
- Recibir depósitos de ahorros, así como en custodia, de personas naturales y/o jurídicas en los centros poblados del territorio de la

República donde la banca privada no tenga oficinas, incluyendo la emisión de giros y/o telegiros bancarios y efectuar transferencias de fondos por encargo y/o a favor de dichas personas.

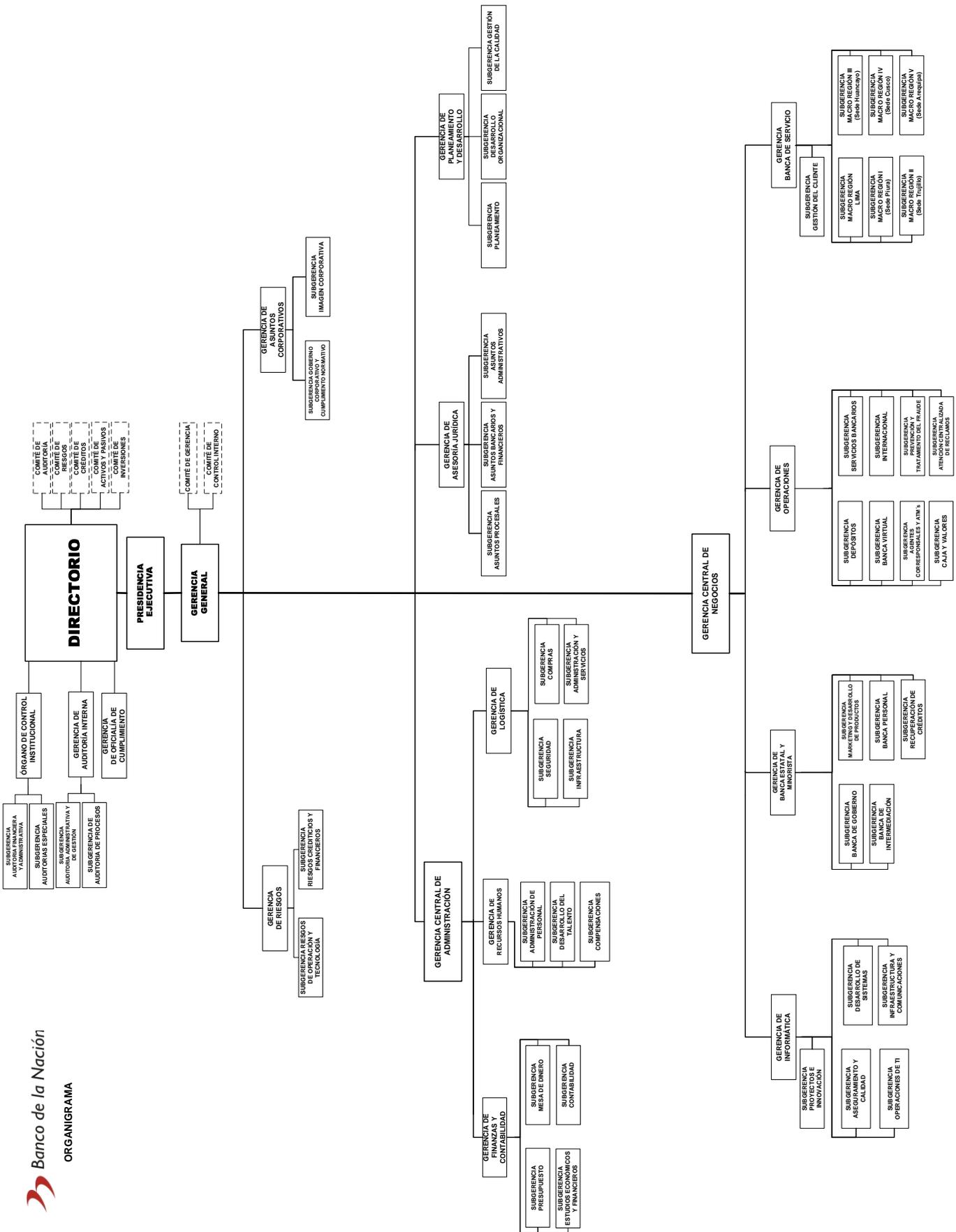
- Otorgar créditos y otras facilidades financieras a los organismos del Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales y Locales y demás Entidades del Sector Público Nacional, a excepción del otorgamiento de préstamos a las Empresas del Estado de Derecho Privado; así como emitir, adquirir, conservar y vender bonos y otros títulos, conforme a ley. Las emisiones de títulos se harán de acuerdo a un programa anual aprobado por el Ministerio de Economía y Finanzas que podrá ser revisado trimestralmente.
- Efectuar con entidades del Sector Público, así como instituciones bancarias y financieras del país o del exterior, las operaciones y servicios bancarios necesarios para cumplir con las funciones indicadas en el presente Reglamento, así como aquellas destinadas a

la rentabilización y cobertura de riesgos de los recursos que administra. Estas operaciones se harán de acuerdo a un programa anual aprobado por el Ministerio de Economía y Finanzas que podrá ser revisado trimestralmente.

- Otorgar una línea de crédito única a los trabajadores y pensionistas del Sector Público que, por motivo de sus ingresos, posean cuentas de ahorro en el Banco de la Nación. Dicha línea de crédito podrá ser asignada por el beneficiario para su uso mediante préstamos y/o como línea de una tarjeta de crédito. Estas operaciones se harán de acuerdo a un programa anual aprobado por el Ministerio de Economía y Finanzas que podrá ser revisado anualmente.

El Banco centraliza la totalidad de los recursos y fondos que recauden las administraciones tributarias por concepto de todo tributo, incluyendo las comisiones que a éstas correspondan, en concordancia con lo establecido en el artículo 3° del Decreto Ley N° 25907.

Los recursos del Tesoro Público son depositados en el Banco Central en una Cuenta Principal. Con cargo al depósito en la cuenta mencionada, el Banco, por delegación del Tesoro Público y en coordinación con el Banco Central, opera las subcuentas que corresponden al manejo del Sistema Nacional de Tesorería. Para efectos operativos el Banco puede abrir en el Banco Central las Cuentas que sean necesarias. Asimismo, debe depositar en la Cuenta Principal en el Banco Central el excedente neto de las subcuentas del Tesoro Público. Las facilidades financieras que otorga el Banco, no están sujetas a los límites que establece la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. No obstante lo establecido en este párrafo, no releva a las partes del cumplimiento de las normas aplicables sobre endeudamiento.



## CAPITULO IV

### EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se ejecuta la presentación, análisis, interpretación y los comentarios de los resultados a los cuales se llegaron en base a los objetivos planteados con el presente trabajo de investigación.

- Para obtener la interpretación final, describir y alcanzar el primer objetivo específico “Evaluar de qué manera incide la difusión de los beneficios del uso de las plataformas de atención al usuario, en el volumen de operaciones de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación”, se analizó el volumen de operaciones captado durante los años 2014 y 2015 de todas las plataformas de atención.

#### 4.1 EVALUACIÓN DE LA INCIDENCIA DE LA DIFUSIÓN DE LOS BENEFICIOS DE LAS PLATAFORMAS DE ATENCIÓN

Este punto es el más importante del presente trabajo de investigación, pues nos permitirá lograr los objetivos planteados y validar las hipótesis formuladas.

Para ello, veremos cómo incide la difusión de los beneficios de las plataformas de atención al usuario en el volumen de operaciones comparando la información estadística, analizando cada una de **las plataformas de atención al usuario** y el **volumen de operaciones** de los años 2014 y 2015. Ambos componentes los veremos ampliamente ahora.

Además es necesario señalar que los trabajadores del Banco de la Nación realizan la difusión de las plataformas de atención, sus beneficios, el modo de operar a través de ellos, y demás datos relevantes que conciernen al uso de estas plataformas, mediante Campañas de Educación Financiera y Banca Móvil.

Las Campañas de Educación Financiera, son llevadas a cabo mensualmente, visitando instituciones como Ministerio de Agricultura, Ministerio de la Mujer, Fiscalía, Poder Judicial, UNA Puno, Electro Puno, entre otras. Dando informe de lo realizado a la División Soporte Regional IV Cusco, Subgerencia de la que depende la Agencia 1 Puno.

La Banca Móvil, no es más que trasladar el Banco a través de 02 o 03 módulos de atención, que brindan el mismo servicio que en la Oficina del

Banco de la Nación, permitiendo a los usuarios realizar sus operaciones. Esta es llevada a cabo cada 02 meses, visitando en su mayoría lugares alejados, realizando coordinaciones con las Municipalidades Distritales. En la realización de Banca Móvil, se realiza también una exposición de los servicios y productos que ofrece el Banco.

Es así que en función a lo repasado anteriormente, en este punto analizaremos la información proveniente de las plataformas que participaron en el estudio de manera particular.

Debemos dejar en claro que la información presentada a continuación se estandarizado a niveles ANUALES para un mejor manejo de dicha información.

#### **4.1.1 ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DE LA DIFUSIÓN DE LOS BENEFICIOS DE LA ATENCIÓN POR VENTANILLA**

Para analizar el caso de la incidencia que tuvo la difusión del uso de las Ventanillas, tomamos en cuenta aspectos como la antigüedad que tienen, y además resaltamos que son la primera forma de atención que implementó el Banco de la Nación, por ello tienen una difusión mínima de sus beneficios, rescatando de entre ellos el hecho de permitir realizar absolutamente todas las operaciones que se ofertan, tales como pagos a las diferentes entidades públicas y privadas, depósitos, giros, transferencias, etc, por lo que captan la gran mayoría de operaciones. Por ello vamos a mostrar cuales son esos resultados.

**CUADRO 3**

**VOLUMEN DE OPERACIONES POR VENTANILLA**

**2014 – 2015**

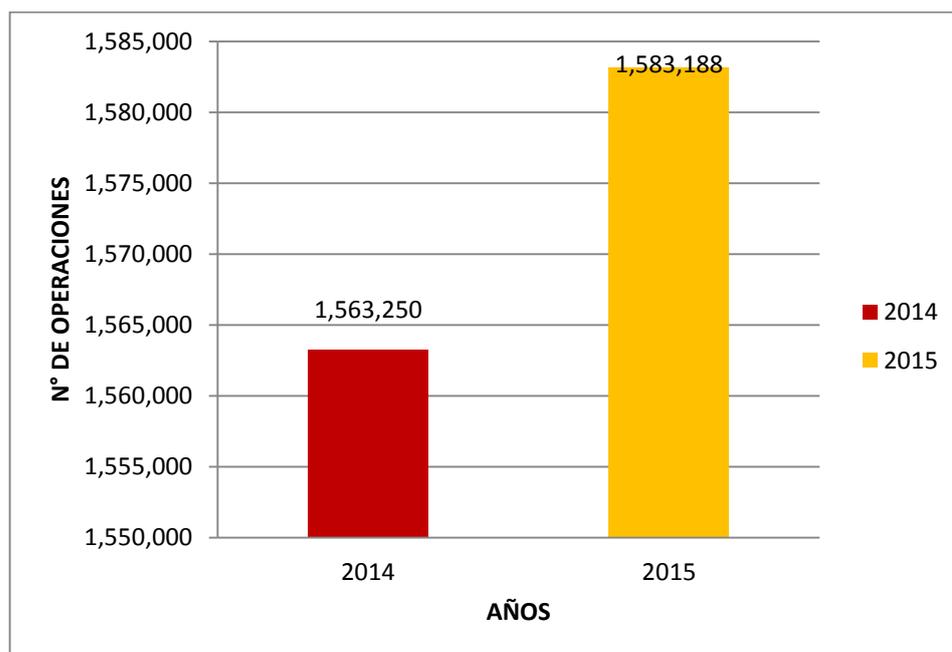
AÑOS	N° DE OPERACIONES
2014	1,563,250
2015	1,583,188

**Fuente:** Sistema de Información Operacional (SIO)

**GRÁFICO 1**

**VOLUMEN DE OPERACIONES POR VENTANILLA**

**2014 – 2015**



**Fuente:** Cuadro 3

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Como se muestra en el Cuadro 3 y Gráfico 1, las operaciones captadas a través de la ventanilla tuvieron un incremento del 1.28% en el año 2015 con respecto al año 2014. Este resultado refleja, la mayor demanda que existe por parte de los

usuarios, demanda que se vio incrementada sobre todo, por la Política de Gobierno de crear los Programas Sociales, tales como Juntos y Pensión 65, usuarios que, por su avanzada edad en el caso de beneficiarios de Pensión 65, tienen dificultad de optar por otros canales, además esta es la plataforma más común y para ellos la más práctica para realizar sus operaciones, que son en su mayoría retiros. Así mismo, cabe señalar que al haberse incrementado la demanda, esta plataforma se encuentra desabastecida de personal, quienes ahora tienen que atender más operaciones durante el día, lo cual genera demora en la atención y a su vez congestión en la Oficina de la Agencia 1 Puno.

#### **4.1.2 ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DE LA DIFUSIÓN DE LOS BENEFICIOS DE LA ATENCIÓN EN CAJEROS AUTOMÁTICOS**

Ahora, vamos a efectuar una revisión al análisis de la incidencia que tuvo la difusión de los beneficios de los Cajeros automáticos ubicados en el distrito de Puno.

Los Cajeros Automáticos, al igual que las Ventanillas, por ser plataformas de atención tradicionales, son las más usadas, por ello la difusión de sus beneficios no resulta apremiante, sin embargo los usuarios recurren a este canal, por el beneficio que brinda de atender a cualquier hora del día, permite realizar incluso la programación del pago de cuotas de los préstamos que solicitan en el Banco, entre

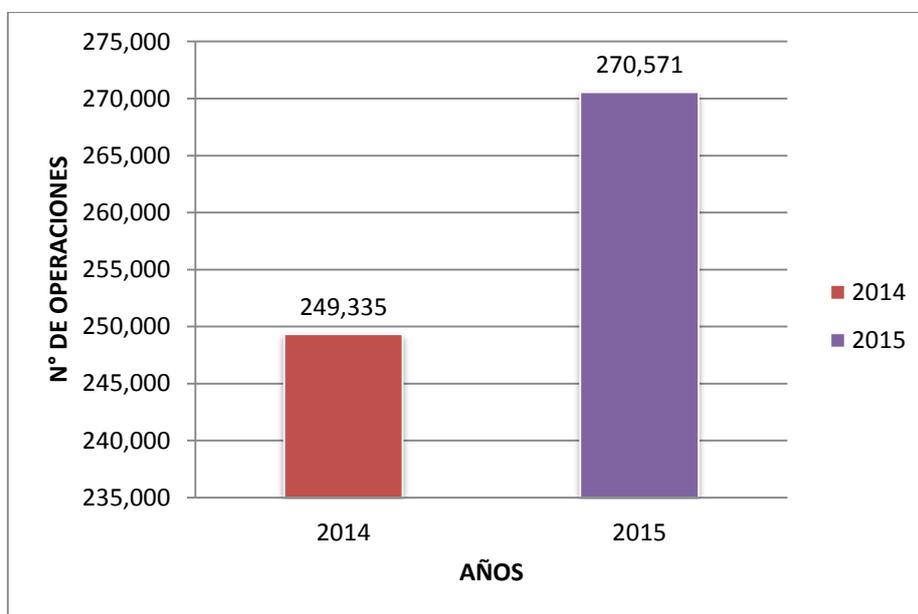
otras. Por todo lo mencionado el resultado que muestra en el volumen de operaciones es el siguiente:

**CUADRO 4**  
**VOLUMEN DE OPERACIONES POR CAJEROS AUTOMÁTICOS**  
**2014 – 2015**

AÑOS	N° DE OPERACIONES
2014	249,335
2015	270,571

Fuente : Sistema de Información Operacional (SIO)

**GRÁFICO 2**  
**VOLUMEN DE OPERACIONES POR CAJEROS AUTOMÁTICOS**  
**2014 – 2015**



Fuente: Cuadro 4

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Como se aprecia en el Cuadro 4 y Gráfico 2 se determinó que el volumen de operaciones captado era de 8.52% más en el año 2015 con respecto al 2014, además cabe señalar que tanto en los años 2014 como 2015, se contaban con 6 cajeros automáticos.

Podemos afirmar que este incremento se debe a que existe mayor demanda, y que algunos usuarios optan por este canal cuando ven congestionada la plataforma de ventanilla, los beneficiarios del programa Juntos también han sido instruidos para usar este medio, y cobran su pensión a través de esta plataforma.

Sin embargo, hay oportunidades en que los Cajeros dejan de funcionar, ya sea porque no tienen disponibilidad de efectivo o porque tienen fallas de sistema, esto también genera congestión y molestia en los usuarios.

#### **4.1.3 ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DE LA DIFUSIÓN DE LOS BENEFICIOS EN LOS AGENTES MULTIRED**

En este apartado mediremos el impacto que tiene la difusión de los beneficios en el volumen captado a través dicho canal de atención mediante el total del volumen de operaciones captado.

El Banco de la Nación, pone bastante énfasis en la difusión de los beneficios de esta plataforma, a través de las campañas de educación financiera, volantes, propaganda en los medios audiovisuales que hay dentro de la Oficina del Banco.

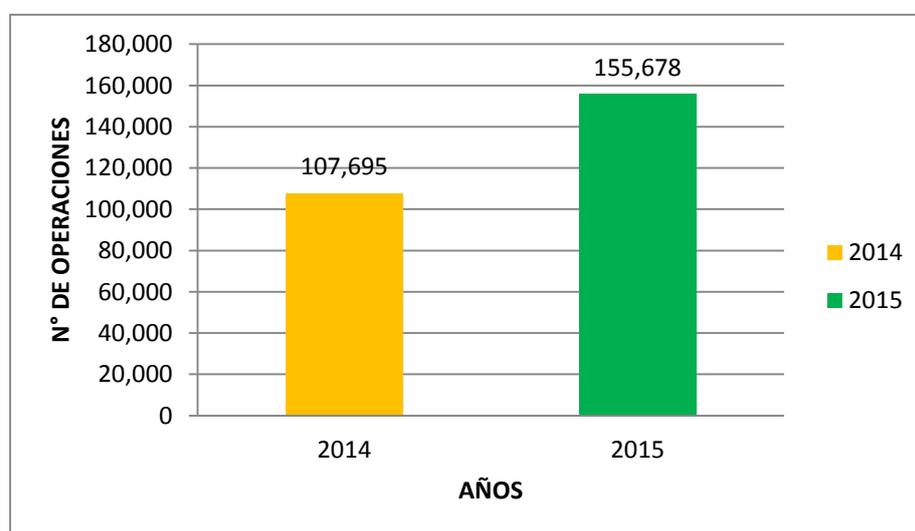
El resultado de esta promoción se refleja en el incremento de las operaciones, según el siguiente resultado.

**CUADRO 5**  
**VOLUMEN DE OPERACIONES EN AGENTES MULTIRED**  
**2014 – 2015**

AÑO	N° DE OPERACIONES
2014	107,695
2015	155,678

Fuente : Sistema de Información Operacional (SIO)

**GRÁFICO 3**  
**VOLUMEN DE OPERACIONES EN AGENTES MULTIRED**  
**2014 - 2015**



Fuente: Cuadro 5

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** El Cuadro 5 y Gráfico 3 muestra el número de operaciones captado por los Agentes Multired existiendo

un incremento del 44.55% entre el año 2014 y 2015. Esto se debe a que son cada vez más los usuarios que optan por este medio, ya que en el banco se realiza campañas promocionando los servicios que ofertan los Agentes Multired.

Este resultado refleja un incremento, que se da por que los usuarios, que antes hacían uso de las plataformas tradicionales, como ventanilla o cajeros automáticos están usando este nuevo canal de atención, sobre todo aquellos usuarios que tiene un mayor grado de instrucción y los jóvenes, ya que tienen más facilidad de usar este canal, fueron adquiriendo confianza y experiencia. Dentro de los beneficios que oferta esta plataforma y que resaltan los usuarios, es que no tienen que recurrir al Banco solo tienen que ubicar un Agente Multired cerca, y pueden hacer varias operaciones a la vez de manera gratuita.

#### **4.1.4 ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DE LA DIFUSIÓN DE LOS BENEFICIOS DE MULTIRED VIRTUAL (BANCA POR INTERNET)**

Para medir el impacto que tuvo la difusión de los beneficios de esta plataforma, recurrimos al volumen de operaciones captado en los años 2014 y 2015, esta información se muestra en el siguiente cuadro:

## CUADRO 6

## VOLUMEN DE OPERACIONES POR MULTIRED VIRTUAL

2014-2015

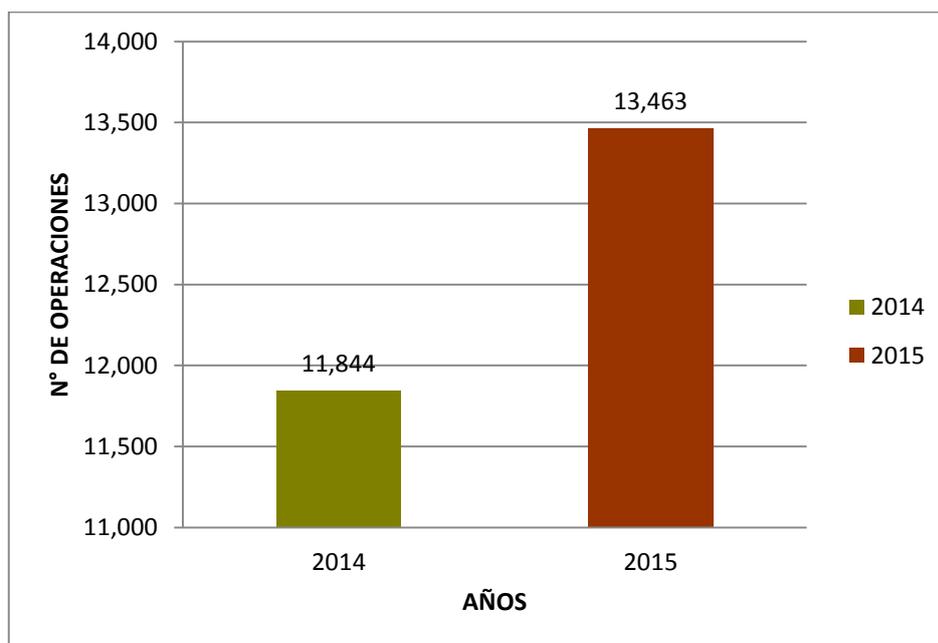
AÑOS	N° DE OPERACIONES
2014	11,844
2015	13,463

Fuente : Sistema de Información Operacional - SIO

## GRÁFICO 4

## VOLUMEN DE OPERACIONES POR MULTIRED VIRTUAL

2014 – 2015



Fuente: Cuadro 6

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Según el Cuadro 6 y Gráfico 4, el volumen de operaciones captado a través de este canal es de 11,844 en el año 2014, cifra que incrementó para el año 2015 en un 13.67%, llegando a una cobertura un total de 13,463 operaciones. Esta cifra no

es nada despreciable, si tomamos en cuenta las características demográficas de la población de Puno, algunos usuarios son beneficiarios de los Programas Sociales quienes tienen bajos niveles de instrucción, otros son de edad avanzada, lo que se convierte en un limitante para optar por este canal. Además para hacer uso de esta plataforma es necesario contar con el servicio de Internet, otro factor que impide captar más operaciones a través de este canal, ya que no toda la población usuaria cuenta con este servicio.

#### **4.1.5 ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DE LA DIFUSIÓN DE LOS BENEFICIOS DE MULTIRED CELULAR**

En este apartado analizaremos la incidencia referente a la plataforma de atención más recientemente implementada por el Banco de la Nación: Multired Celular – El Banco en tus manos. Debido a su poco tiempo de implementación el personal del Banco de la Nación se ha encargado de difundir los beneficios de su uso, tales como: realizar consultas de saldos o movimientos, transferencias, recargas, retiros, giros y pagos varios, siendo en algunos casos de forma gratuita o con un costo inferior al que tienen las plataformas de atención tradicionales, funcionando las 24 horas del día, de lunes a domingo, incluyendo feriado, en el caso de las consultas y además permite realizar estas operaciones desde donde se encuentre, este canal no requiere que tenga saldo en el celular, no necesita conexión a internet, no requiere un celular de última tecnología y es totalmente seguro, porque solo accede con la clave personal.

**CUADRO 7**

**VOLUMEN DE OPERACIONES POR MULTIRED CELULAR**

**2014 - 2015**

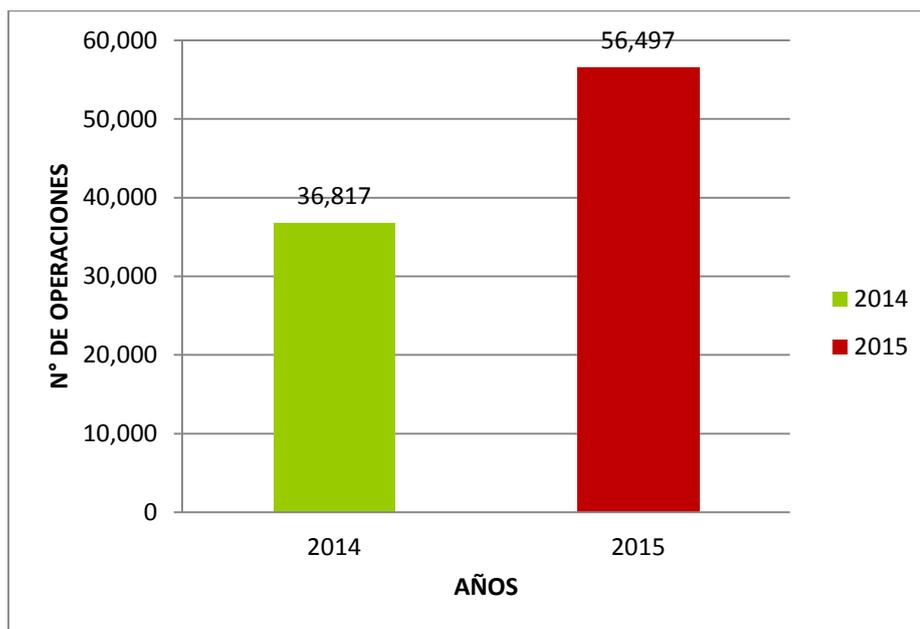
AÑOS	NÚMERO DE OPERACIONES
2014	36,817
2015	56,497

Fuente: Sistema de Información Operacional (SIO)

**GRÁFICO 5**

**VOLUMEN DE OPERACIONES POR MULTIRED CELULAR**

**2014 – 2015**



Fuente: Cuadro 7

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Según el Cuadro 7 y Gráfico 5, se aprecia un incremento en las operaciones captadas a través de Multired Celular, habiéndose incrementado en 53.45% en el año 2015

con respecto al año 2014, esto debido a la difusión del tipo de transacciones que se pueden realizar a través del celular.

Es importante, mencionar que esta es la plataforma que incremento de manera exorbitante el número de operaciones captada, esto dado a que tuvo una fuerte difusión de sus beneficios, y así mismo una buena acogida por parte de los usuarios, sobre todo aquellos que tienen entre 18 a 45 años, porque tiene la facilidad de manipular un teléfono móvil, y saben ahora que es un servicio gratuito, sin límites de transacciones y no implica ir a ningún punto de atención, ya sea ventanilla, cajero automático o agente multired.

#### **4.1.6 ANÁLISIS DEL INCREMENTO DEL VOLUMEN DE OPERACIONES TOTAL**

Ahora veremos en conjunto las operaciones captadas a través de las plataformas de atención tanto: tradicionales como modernas, destacando que como se mostró en cada punto, el volumen de operaciones captado por las distintos canales de atención, resaltando que cada uno fue incrementando el volumen de operaciones en diferente medida, lo que a su vez incrementó el volumen de operaciones total.

**CUADRO 8**  
**VOLUMEN TOTAL DE OPERACIONES DE LAS**  
**PLATAFORMAS DE ATENCIÓN**

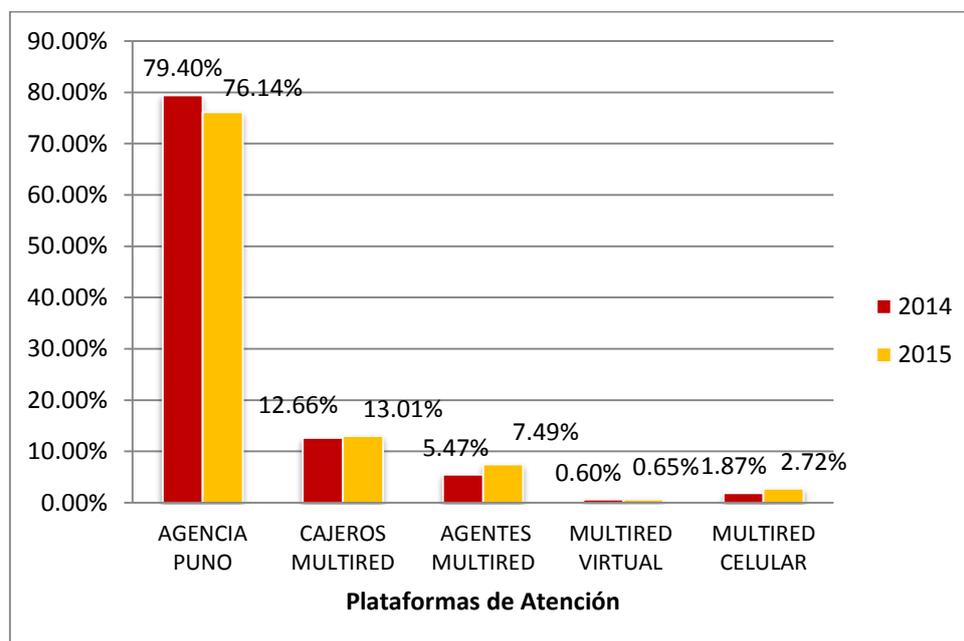
**2014 - 2015**

AÑOS	AGENCIA PUNO	CAJEROS MULTIRED	AGENTES MULTIRED	MULTIRED VIRTUAL	MULTIRED CELULAR	NRO. TOTAL DE OPERACIONES
<b>2014</b>	1,563,250	249,335	107,695	11,844	36,817	1,968,941
<b>2015</b>	1,583,188	270,571	155,678	13,463	56,497	2,079,397

**Fuente :** Sistema de Información Operacional (SIO) / Gerencia de Operaciones

**GRÁFICO 6**  
**VOLUMEN TOTAL DE OPERACIONES**

**2014 - 2015**



**Fuente:** Cuadro 8

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Como vemos, el Cuadro 8 y Grafico 6, es la culminación del primer objetivo. En este cuadro se muestra la

consolidación del total de operaciones captadas a través de las Plataformas de Atención Tradicionales y Modernas, donde podemos destacar que se incrementaron las operaciones de cada una de ellas.

Además, se resume que hubo un incremento del 1.28% en el año 2015 con respecto al año 2014, lo que significa que los usuarios de Puno realizan sus operaciones de manera habitual en la ventanilla. Para el caso de las cajeros automáticos, se muestra que el incremento fue del 8.52%, de un periodo al otro, siendo aún esta plataforma una de las más usadas. Los agentes multired tuvieron un significativo incremento del 44.55%, banca por internet solo se incrementó en 13.67%, y finalmente multired celular incremento su número de operaciones en un 53.45%. Finalmente, se aprecia un incremento de 5.61% en total del año 2014 al 2015.

Así mismo, se percibe que para el caso de la atención por ventanilla y cajeros automáticos, existe una disminución en el nivel de cobertura de las operaciones con respecto al total, es decir un un incremento en las operaciones captadas por estas plataformas, pero con respecto a las demás plataformas se aprecia una reducción.

- Para obtener la interpretación, describir y alcanzar el segundo objetivo específico “Analizar cuál es el volumen de operaciones que captan las plataformas de atención modernas de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación, para determinar su situación actual de cobertura”, se tomó como

en cuenta las Plataformas de atención modernas, tales como: Agentes Multired, Banca por Internet y Multired Celular.

#### 4.2 ANÁLISIS DEL VOLUMEN DE OPERACIONES QUE CAPTAN LAS PLATAFORMAS DE ATENCIÓN MODERNAS

Para cumplir con este objetivo, analizamos el volumen que captan las plataformas de atención modernas: Agentes Multired, Multired Virtual y Multired Celular, de manera conjunta, comparando el nivel de cobertura que lograron con respecto al total de la demanda, en los años 2014 y 2015.

##### 4.2.1 VOLUMEN DE OPERACIONES PLATAFORMAS DE ATENCIÓN MODERNAS

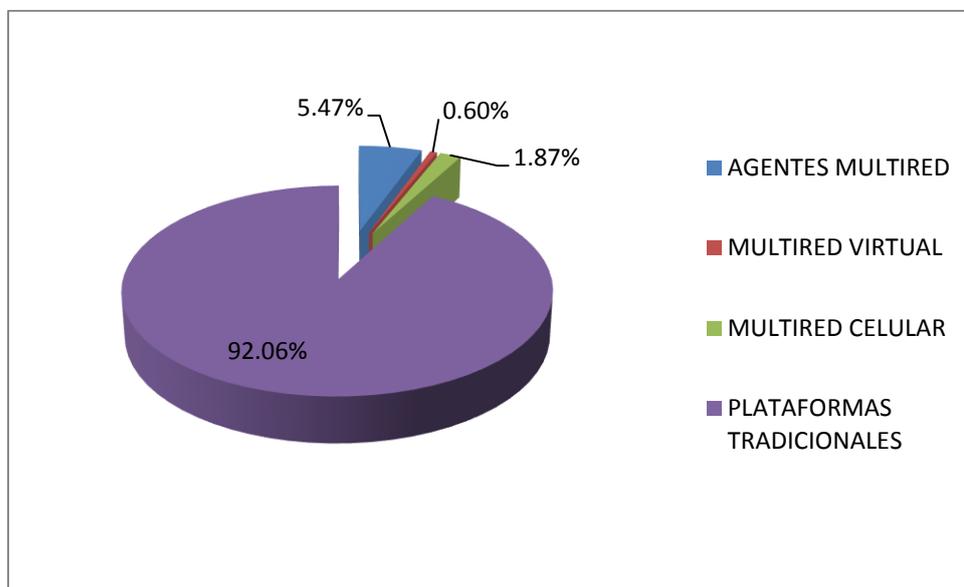
El volumen de operaciones captado por las plataformas de atención modernas, tales como los agentes multired, multired virtual y multired celular, durante los años 2014 y 2015 son los siguientes:

**CUADRO 9**  
**VOLUMEN DE OPERACIONES EN PLATAFORMAS DE ATENCIÓN MODERNAS**  
**2014 - 2015**

AÑOS	AGENTES MULTIRED	MULTIRED VIRTUAL	MULTIRED CELULAR	VOLUMEN DE OPERACIONES PLATAFORMAS MODERNAS	NRO. TOTAL DE OPERACIONES	NIVEL DE COBERTURA
<u>2014</u>	107,695	11,844	36,817	156,356	1,968,941	<b>7.94%</b>
<u>2015</u>	155,678	13,463	56,497	225,638	2,079,397	<b>10.85%</b>

**Fuente :** Sistema de Información Operacional (SIO) / Gerencia de Operaciones  
Elaboración propia

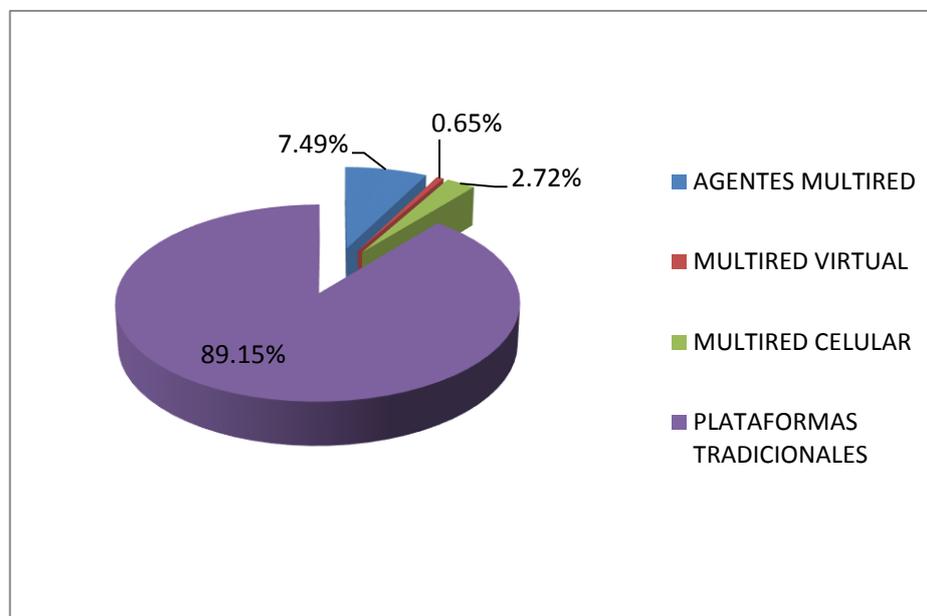
## GRÁFICO 7

VOLUMEN DE OPERACIONES EN PLATAFORMAS DE ATENCIÓN  
MODERNAS 2014

Fuente: Cuadro 9

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Según se aprecia en el Cuadro 9 y Gráfico 7, y como ya se analizaron por separado las plataformas en el desarrollo del primer objetivo, para demostrar que se cumple el objetivo 2, se agrupó las 3 plataformas de atención modernas, que para el año 2014, alcanzaron a cubrir un 7.94% del total del volumen de operaciones, destacando la participación de los agentes multired con un 5.47%, como nuevo medio de atención, seguido de multired celular con 1.87%, y con menos participación multired virtual con un 0.60%.

## GRAFICO 8

VOLUMEN DE OPERACIONES EN PLATAFORMAS DE  
ATENCIÓN MODERNAS 2015

Fuente: Cuadro 9

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** en el Grafico 8, se aprecia el nivel de participación que tuvieron las plataformas de atención modernas en la cobertura de la demanda de atención de usuarios del año 2015, este resultado refleja un incremento de la participación de las plataformas de atención modernas en el total de operaciones alcanzando 10.85%, donde siguen destacando los agentes multired con un 7.49 %, seguido de multired celular con un 2.72%, casi el doble de la cobertura que logro en el 2014, y para el caso de multired virtual se obtuvo un 0.65, siendo esta la plataforma con menos usuarios, y cuyo incremento de operaciones aun es mínimo.

Todo este resultado demuestra que los usuarios del Banco de la Nación Agencia 1 Puno, debido a la información que recibieron acerca de las plataformas de atención modernas, están optando por cualquiera de estas 3 plataformas, destacando de entre ellas la que capta más operaciones los Agentes Multired, seguido de multired celular, y con menos usuarios la plataforma de banca por internet o multired virtual, esto como vimos ocurre en ambos años de estudio.

Otro aspecto, es que del año 2014 a 2015, las plataformas que experimentaron un incremento en el volumen de operaciones mayor fueron multired celular con 53.45% y agentes multired con 44.55%, esto se debe a que los usuarios por las características demográficas resaltadas, encuentran más fácil acudir a un agente y hacer alguna operación como un retiro o deposito, o recurrir a su celular, y hacer un giro o consulta, situación que no pasa con multired virtual, porque es necesario, seguir una serie de pasos para la afiliación, que el mismo usuario tiene que realizar, ingresar su clave varias veces, y tener precaución a la hora de realizar sus operaciones por internet, además de que tiene que contar con este servicio en casa.

#### 4.2.2 FACTORES QUE INCIDEN EN LA DIFUSIÓN DE LOS BENEFICIOS DE LAS PLATAFORMAS DE ATENCIÓN MODERNAS

En la presente investigación, se encontraron algunos factores que inciden en la difusión de los beneficios y en la captación de operaciones a través de las plataformas modernas, por ello daremos a conocer algunos de estos aspectos

##### CUADRO 10

##### EDAD Y SEXO DE LOS USUARIOS DEL BANCO DE LA NACIÓN

Sexo	De 18 - 30	De 31 - 45	De 46 – más	Total	%
Varones	26	33	15	74	49.33%
Mujeres	24	41	11	76	50.67%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>74</b>	<b>26</b>	<b>150</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios

**Elaborado:** Por la ejecutora

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Según el Cuadro 10, apreciamos los resultados de la primera pregunta planteada a los usuarios donde el 50.67% son mujeres que realizan operaciones en la ciudad de Puno. Pero el grueso de personas está ubicado en el rango de 31 a 45 años, que representa el 49.33% del total. Esto significa que los mayores a los 31 años necesitan efectuar alguna operación financiera en el Banco de la Nación.

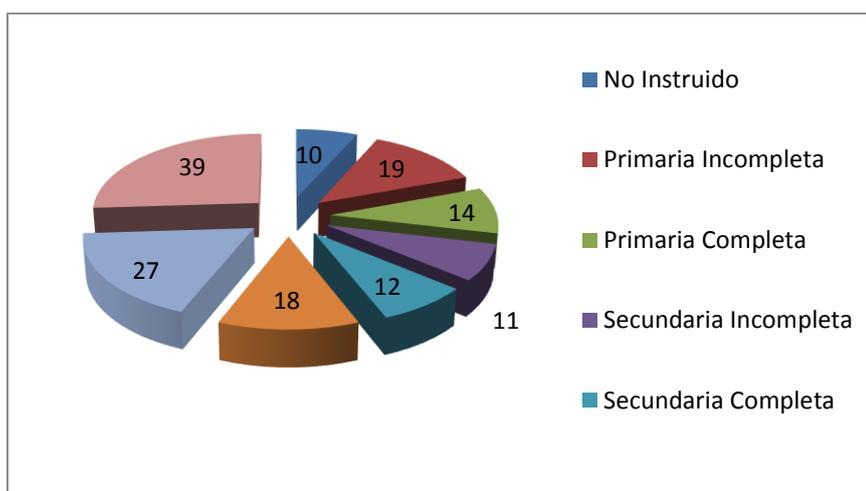
**CUADRO 11**  
**GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS USUARIOS DEL**  
**BANCO DE LA NACIÓN**

Grado de Instrucción	Q	%
No Instruido	10	6.67%
Primaria Incompleta	19	12.67%
Primaria Completa	14	9.33%
Secundaria Incompleta	11	7.33%
Secundaria Completa	12	8.00%
Superior Técnica Incompleta	18	12.00%
Superior Técnica Completa	27	18.00%
Superior Universitaria Completa	39	26.00%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios

**Elaborado:** Por la ejecutora

**GRÁFICO 9**  
**GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS USUARIOS DEL**  
**BANCO DE LA NACIÓN**



**Fuente:** Cuadro 11

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Bueno, según se observa en el Cuadro 11 y Grafico 9, apreciamos los resultados de la segunda

pregunta planteada a los usuarios donde gran parte de ellos son personas instruidas, siendo un 26% personas con estudios universitarios, lo cual significa una mejor opción para que estos opten por otras plataformas de atención. Sin embargo, aún existen usuarios que tienen una escasa instrucción, lo cual limita el proceso de inclusión financiera que se pretende lograr. Más del 37.33% por lo menos sabe leer y escribir. Además, alrededor del 56% son profesionales en alguna especialidad, lo cual denota la gran demanda que existe actualmente, no solo por personas instruidas sino también por poblaciones vulnerables.

### CUADRO 12

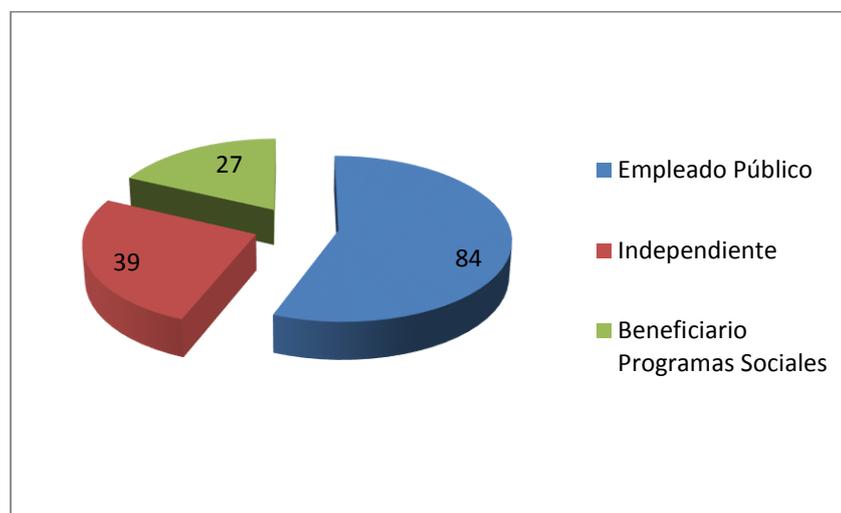
#### TIPO DE USUARIO DEL BANCO DE LA NACIÓN

Rubro	Q	%
Empleado Público	84	56.00%
Independiente	39	26.00%
Beneficiario Programas Sociales	27	25.64%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

GRÁFICO 10

## TIPO DE USUARIO DEL BANCO DE LA NACIÓN



Fuente: Cuadro 12

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** En el Cuadro 12 y Gráfico 10, apreciamos los resultados de la tercera pregunta planteada a los usuarios donde se observa que definitivamente, cerca de 2/3 partes de los usuarios son empleados públicos de diversos sectores, mientras que cerca de 25.64% son beneficiarios de los programas sociales, lo que los hace más difícil de realizar una educación financiera. Esto refleja la realidad de la zona: un distrito variado económicamente hablando.

En resumen, los usuarios podemos verlos en tres grupos: en su mayoría empleados públicos (56%), sin embargo, el banco también atiende las operaciones de personas independientes o que realizan operaciones esporádicamente (39%), y por último el

sector de personas beneficiarias de los programas sociales (27%).

En ese orden de importancia.

- Para obtener la interpretación final, analizando e interpretando el tercer objetivo específico “Analizar cuáles son las acciones y propuestas que puedan contribuir a la difusión y uso de las plataformas de atención modernas de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación”. Tomando en consideración la información recabada realizado con el propósito de concretar el objetivo ya mencionado a continuación se hará el análisis de las acciones y propuestas para la difusión y uso de las plataformas de atención modernas.

#### **4.3 ANÁLISIS DE LAS ACCIONES Y PROPUESTAS QUE CONTRIBUYAN A LA DIFUSIÓN Y USO DE LAS PLATAFORMAS DE ATENCIÓN MODERNAS**

Para cumplir con este objetivo, analizaremos las acciones que se pueden llevar a cabo y daremos a conocer las propuestas que contribuyan a la difusión y uso de plataformas de atención modernas.

##### **4.3.1 ACCIONES QUE CONTRIBUYEN A LA DIFUSIÓN DEL USO DE LAS PLATAFORMAS DE ATENCIÓN**

Desde el 2013 el Banco de la Nación y su Fundación Cultural, iniciaron actividad de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) dirigidas a poblaciones de pobreza y pobreza extrema, a quienes

se les brindo actividades de Educación Financiera con la finalidad de promover la inclusión financiera para crear valor social y generar valor público, fomentando servicios para el ciudadano, ampliar y mejorar la cobertura de canales.

Los objetivos considerados para este exitoso Plan de Educación Financiera fueron:

- Informar sobre prácticas financieras saludables, a todos los miembros de las familias asistentes.
- Manejo de presupuestos personales y familiares, a los jefes de familia o madres a cargo de su familia.
- Incrementar las cuentas de ahorro, de la población, aperturando las cuentas UOB (Única Oferta Bancaria), en lugares donde el Banco es la única oferta.
- *Lograr la afiliación de ahorristas a la banca celular, mediante las vinculaciones gratuitas a los usuarios que tienen una Cuenta de Ahorros en el Banco, y*
- Lograr alianzas con entidades que promuevan la inclusión financiera, actualmente presidida por la SBS y como miembro asociado el MIDIS.

Para ello en la capacitación de Educación Financiera utilizan rota folios, equipos multimedia, celulares, cajeros, banners, juegos de tablero y talleres de ahorro para niños.

Los talleres de Educación Financiera, constituyen acciones positivas que inciden en la inclusión financiera, llegando a informar a más usuarios de las nuevas formas de atención que brinda el Banco.

Además, que para desarrollar estos operativos el Banco de la Nación debe capacitar a su personal, y enviarlos a los lugares alejados o instituciones, a Funcionarios de las diferentes dependencias, empezando por personal de la Gerencia de Banca de Servicios, algún colaborador de la Macro Región IV Cusco y personal de la Agencia 1 Puno, situación que aporta al desarrollo de un buen trabajo de campo, ya que se supervisa las acciones que se llevan a cabo, para determinar y calificar los resultados obtenidos.

Así mismo, considerando que la planificación es la clave para que las organizaciones logren un crecimiento sostenido, el Banco de la Nación ya tiene previsto su plan de actividades para el periodo enero – diciembre 2016, que tendrá como aristas principales el Proyecto de bancarización y la Inclusión Financiera. Situación que contribuye de manera muy significativa a lograr los objetivos planteados.

Todas estas acciones, deben llevarse a cabo, efectuando un seguimiento y calificación de los resultados obtenidos, el Banco

debe seguir impulsando el uso de sus nuevos canales, poniendo énfasis en los beneficios que le da al usuario recurrir a ellos.

De acuerdo a nuestro objetivo específico 3 proponemos a la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación, continuar con su Plan de Educación Financiera. Es por ello que se realizó las siguientes preguntas a los contribuyentes y seguidamente se ve la propuesta.

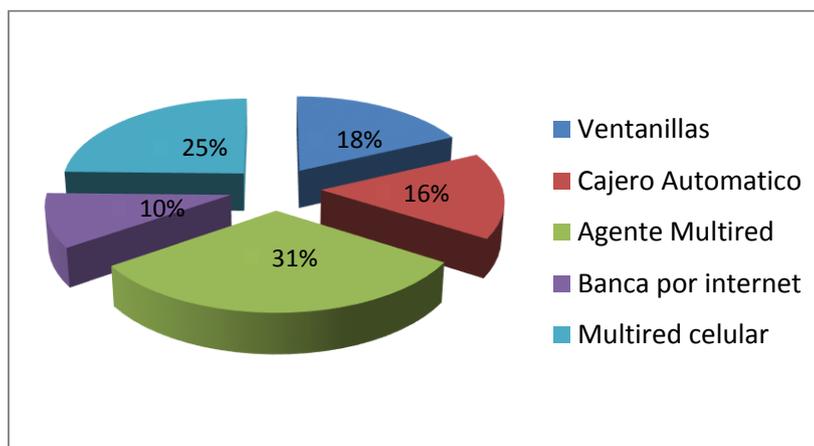
**CUADRO 13**  
**CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN A LAS PLATAFORMAS DE ATENCIÓN**

Plataforma	Q	%
Ventanillas	27	18%
Cajero Automático	24	16%
Agente Multired	47	31%
Multired Virtual	15	10%
Multired Celular	37	25%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**GRÁFICO 11**

**CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN A LAS PLATAFORMAS DE ATENCIÓN**



Fuente: Cuadro 13

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** Según se observa en el Cuadro 13 y Grafico 11, apreciamos los resultados de la séptima pregunta planteada a los usuarios del Banco de la Nación, así se aprecia que ellos tomaron conocimiento de otras formas de atención que el Banco brinda mediante las campañas de educación financiera, así ahora aparte de la atención por ventanilla un 16% tiene conocimiento de que puede realizar sus operaciones por cajero, un 31% de los usuarios sabe que existen los agentes multired, un 25% conoce el servicio de multired celular, y solo un 10% sabe que puede realizar operaciones a través de multired virtual.

Estos resultados también muestran que un 18% solo conoce la atención por ventanilla, del este porcentaje la mayoría son usuarios de Pensión 65, que como indicamos por su escasa instrucción, no pueden hacer uso de las otras plataformas, además los sistemas de control biométrico tampoco lo permite, por ello la única manera de identificarlos y proceder el pago es a través de ventanilla.

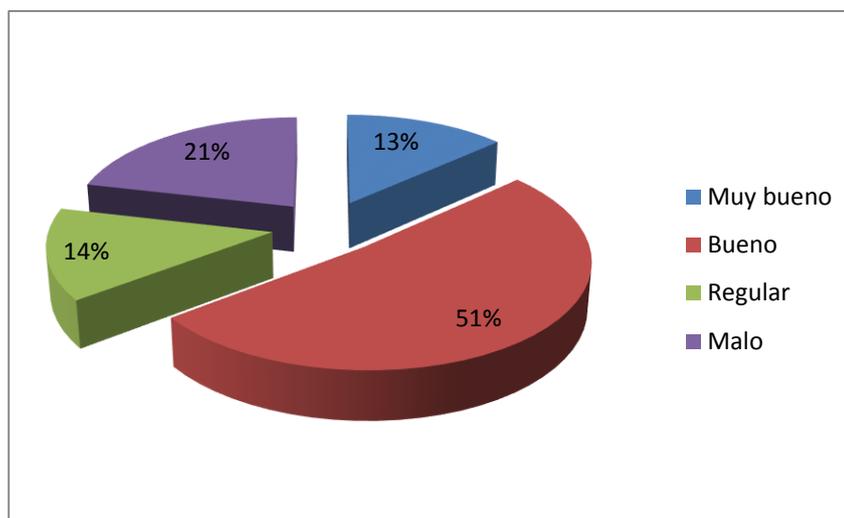
#### CUADRO 14

##### SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Rubro	Q	%
Muy bueno	20	13.33%
Bueno	77	51.33%
Regular	21	14.00%
Malo	32	<b>21.33%</b>
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**GRÁFICO 12**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO**



**Fuente:** Cuadro 14

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:** El Cuadro 14 y Gráfico 12, muestra los resultados de la quinta pregunta planteada a los usuarios donde se aprecia que la atención de los usuarios del Banco de la Nación, en las plataformas de atención, son en un 51% buena, un 21% considera que es mala, un 14% considera que es regular y solo un 13% considera que es muy buena.

Estos resultados reflejan la percepción de los usuarios sobre el servicio, la mayoría califica como malo, por el desabastecimiento de personal, que genera congestión y demora de atención de las operaciones, y no tanto por el servicio que dan los recibidores/pagadores en sí.

#### 4.3.2 PROPUESTAS PARA LA DIFUSIÓN DE LAS PLATAFORMAS DE ATENCIÓN MODERNAS

En el presente apartado, se dan a conocer algunas propuestas para que la estrategia de inclusión financiera del Banco de la Nación alcance las metas previstas, para ello el Banco debe identificar nichos de mercado, tales como:

- Fuerzas Armadas, porque estas captan jóvenes que empiezan a prestar sus servicios, y lo hacen en grupos masivos, es así, que brindarles la información oportuna y necesaria ayuda a insertarlos mejor a las finanzas, al uso de los nuevos medios de atención, tales como Multired Celular, Multired Virtual y los Agentes Multired, así mismo permite la adquisición de productos, tales como los Seguros de Protección de Tarjeta, Seguro Oncológico, y Seguro de Sepelio estos grupos representan un número potencial de nuevos usuarios. Por ello el Banco de la Nación, a través, de su Gerencia de Banca de Servicios, debe delegar a un encargado para que realice las coordinaciones con las Autoridades de las Fuerzas Armadas de nuestra Región, para asistir a su lugar de labor, en una fecha señalada y brindarles una charla informativa con equipos multimedia, reforzar esa información con afiches, dípticos y volantes, como también banners, para luego afiliarlos a los servicios gratuitos que

ofrece el Banco, y finalmente darles una breve exposición de cómo usar estos servicios de manera personalizada.

- Pobladores de zonas urbanas y rurales en situación de pobreza y pobreza extrema, porque es objetivo del Banco de la Nación llegar a los lugares alejados, donde existan poblaciones con estas características, para así lograr la inclusión financiera, que no es más que el acceso de servicios financieros de calidad para todos los sectores de la población. Además desde el 2015 el Banco de la Nación y el MIDIS, son parte de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), según Decreto Supremo N° 191-2015.EF, por ello estas instituciones deben realizar un trabajo coordinado, así el personal del Banco debe trasladarse con su banca móvil a los lugares donde la población no tiene acceso a entidades como el Banco, brindar una capacitación sencilla y comprensible, mediante el uso de rotafolios, banners y volantes, de los servicios y productos, y afiliar a aquellos que deseen tener una Cuenta de Ahorros UOB (Única Oferta Bancaria), para después entregarle una Tarjeta de Débito Multired, que le dará acceso a dicha Cuenta de Ahorros, y le permitirá salvaguardar su dinero y disponer del mismo cuando lo necesite, mientras que el MIDIS debe convocar y reunir a la

mayor cantidad de población posible en las fechas planificadas para la capacitación.

- Alumnos de los tres últimos años de educación secundaria, porque el Banco de la Nación, a través de los trabajadores de su Red de Agencias, debe anticiparse a la comunicación y orientación a los jóvenes que pronto serán también parte activa del sistema financiero, y de ese modo estén preparados para utilizar los servicios y productos que se ofertan. Así mismo, tanto el Banco de la Nación como el Ministerio de Educación, desde el 2015, son también parte de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), según Decreto Supremo N° 191-2015.EF, en ese entender ambas entidades deben de coordinar las fechas y el modo de realizar actividades de educación financiera, esto con el fin de que se incluya en la Curricula Nacional, una unidad de Educación Financiera, donde se les enseñe a los estudiantes conceptos básicos, para que los todos los alumnos a nivel nacional lleven un curso-taller acerca de finanzas básicas que puede ser impartido por el personal del Banco de la Nación, en el trimestre que se haya acordado, todo ello antes de egresar de sus instituciones secundarias.
- y los beneficiarios de los programas sociales Juntos y Pensión 65, porque la Política de Estado de fomentar la

Inclusión Financiera, solo tomó en cuenta su situación económica, mas no su nivel de conocimientos en finanzas, y de ese modo ya fueron insertados al sistema financiero, pero sin una capacitación previa, sin conocimiento del modo de empleo, ni de las ventajas que tiene hacer uso de los servicios que brinda el Banco de la Nación, es así que las Campañas de Inclusión financiera deben priorizarse para estos usuarios, realizando mensualmente coordinaciones con los Promotores de estos Programas, para reunir a los beneficiarios en grupos o por sectores de acuerdo a su ubicación geográfica, y darles charlas informativas en su idioma nativo para que realmente puedan comprender la exposición acerca de los servicios y productos, mediante rotafolios y volantes, que también estén elaborados en el idioma nativo de estas poblaciones, así mismo se debe orientarles sobre el uso del Agentes Multired y enseñarles a operar a través de Multired Celular a los beneficiarios del Programa Juntos. De igual modo las instituciones involucradas: el Banco de la Nación y el MIDIS, deben tener una participación activa en este proceso a través de sus trabajadores.

Los resultados serán evidentes, pues gracias al éxito logrado tras la implementación del plan de educación financiera y el despliegue de banca móvil, la entidad se ha constituido en el principal agente

promotor de la inclusión financiera, a fin de garantizar el desarrollo económico y la inclusión social en el país.

Además, en la actualidad, ya se han implementado los Agentes Multired Municipales, los cuales están a cargo de los Municipios Distritales o Provinciales de la Región, esta medida contribuye fuertemente a la difusión y uso de esta plataforma de atención, ya que los beneficiarios del Programa Juntos, ya no se desplazan hasta la Oficina de la Agencia 1 Puno, para cobrar su subsidio, sino que lo hacen en su respectiva jurisdicción o en la más cercana, asistiendo en grupos que son previamente coordinados, situación que ha repercutido positivamente en el descongestionamiento de la atención por ventanilla en las Oficinas y en los Cajeros Automáticos.

Sin embargo, es necesario el seguimiento de la operatividad de estos, ya que al estar a cargo de los Municipios, los cuales en su mayoría, no cuentan con fondos para pagar los retiros, que son la operación más habitual que realizan todos los beneficiarios del Programa Juntos, estos dejan de operar de la manera más eficiente y continua posible, lo mismo ocurre cuando se da el cambio de Gestión de Gobierno, situación que amerita que el Banco de la Nación deba impulsar la continuidad del Agente a través de incentivos para los responsables del manejo del Agente.

#### 4.4 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Después del haber realizado el análisis e interpretación de los resultados, ahora realizaremos la contratación de las Hipótesis específicas.

##### CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1

**“La difusión de los beneficios del uso de las Plataformas de Atención, inciden positivamente en el volumen de operaciones de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación”.**

Ésta es aceptada porque, definitivamente, la información proporcionada por el Banco de la Nación al usuario de Puno, permite no solo dar a conocer los beneficios del uso de las plataformas de atención, sino que también permite incrementar el volumen de operaciones captado teniendo una incidencia positiva en el nivel de cobertura de la demanda total de atención.

Por otro lado, hay factores cuantitativos y cualitativos provenientes de la entidad y del usuario en sí, respectivamente. Los *factores cuantitativos* hacen referencia a elementos de juicio que la información operacional propiamente dicha no refleja en los datos estadísticos, tales como características de los usuarios, calidad del servicio, etc. Asimismo, los *factores cualitativos* reflejan las características básicas de la persona que es el usuario. Éstos involucran aspectos tales como nivel de educación financiera,

grado de instrucción, en fin, aspectos que configuran las particularidades del usuario.

Así mismo, se determinó que cerca del 100% de las operaciones son atendidas a través de cualquiera de las plataformas lo que está planteado en esta Hipótesis, que supone la cobertura total de la demanda.

Con estos resultados podemos afirmar que el impacto de la difusión de las Plataformas de Atención son positivos porque mejora el volumen de operaciones captado, lo cual coadyuva a un mejoramiento de la calidad de atención del Banco de la Nación, con lo cual se cumple la Hipótesis Específica N° 1.

## **CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2**

**“El análisis del volumen de operaciones que captan las plataformas de atención modernas de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación, permitirá conocer el nivel de cobertura de las plataformas de atención modernas”.**

En cuanto a la Hipótesis Específica N° 02, ésta se acepta debido a que al estudiar cada una de las plataformas, y agruparlas de acuerdo a su condición, podemos determinar el nivel de cobertura que tuvieron las plataformas de atención modernas del total de la demanda, siendo para el año 2014 una cobertura del 7.94% y para el 2015 se incrementó a 10.85%.

Esto a su vez permite adoptar nuevas medidas por parte de los Funcionarios del Banco de la Nación, para que sigan impulsando el incremento en la captación de operaciones a través de estas plataformas, ya que para el año 2015, se tuvo un incremento del 44.31% con respecto al año 2014.

Como vemos, con todo el análisis realizado en este punto del presente trabajo, hemos logrado confirmar la Hipótesis Específica N° 2.

### **CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL**

**“Las plataformas de atención al usuario constituyen una herramienta esencial para conocer el volumen de operaciones de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación, periodos 2014 – 2015”.**

Por todo lo indicado, creemos, en primera instancia, que una correcta Educación Financiera a los usuarios, dando a conocer los beneficios de las Plataformas de atención modernas, es imprescindible. Por otro lado, si bien es cierto que actualmente se ofrecen canales alternativos, también tenemos algunas limitaciones con respecto a su uso y, uno de ellos, es la situación demográfica, es decir, personas no instruidas o personas de avanzada edad, que no tienen la misma oportunidad de hacer uso de estos medios; por último, es necesario seguir mejorando el nivel de cobertura a través de cada una de las plataformas, para no generar mayor congestión

en una sola. Por tanto, de acuerdo al estudio realizado, hemos comprobado que para determinar el **volumen de operaciones** captado al final de cada año tenemos que evaluar el número de operaciones captado por las **Plataformas de atención**, con lo que se cumple la Hipótesis General.

Por todo lo explicado, la Hipótesis General se acepta plenamente, lo cual confirma, a su vez, la utilidad del presente trabajo de investigación.

## CONCLUSIONES

Podemos concluir en base a los resultados y a las condiciones bajo las cuales se realizó este trabajo de investigación, de la siguiente manera.

### **PRIMERA.-**

La difusión de los beneficios del uso de las plataformas de atención tienen incidencia positiva en el volumen de operaciones, habiendo un incremento del 5.12% del año 2014 al 2015, cifra que muestra que existe mayor demanda de usuarios del Banco de la Nación, y que este cumple con satisfacer esta demanda. Además, las plataformas tradicionales son las más usadas, alcanzando un 92.06% en el año 2014 y un 89.15% en el 2015, esta disminución se debe a que algunos optaron por otro canal para realizar sus operaciones, y este es un indicador positivo, si queremos descongestionar la atención por ventanilla. Así mismo, las plataformas de atención modernas, son un medio alternativo de gran apoyo para captar operaciones, y concluimos que los resultados de su difusión fueron positivos, existiendo un incremento del 2.91% en el año 2015 con respecto al año 2014.

### **SEGUNDA.-**

Las plataformas de atención modernas, fueron creadas con la finalidad de atender más operaciones, y se proyectan para captar parte considerable de la demanda, dado que pese a su poco tiempo de implementación han logrado para el 2014 cubrir el 7.94% y un 10.85% en el 2015. Los Agentes Multired son los que captan mayor número de operaciones, en el caso de Multired Virtual aun no son significativos los resultados, por lo menos para el usuario de Puno,

situación distinta se aprecia en el uso de Multired Celular, que logró captar casi el doble de operaciones de un año a otro. También se puede concluir que las características demográficas de los usuarios son determinantes así las personas instruidas: jóvenes y adultos tienen mayor posibilidad de optar por las plataformas modernas, mientras que los usuarios mayores de edad y beneficiarios de Programas Sociales, difícilmente harán uso de ellas.

### **TERCERA.-**

La educación financiera es fundamental y debe ser impartida por las entidades competentes. En este aspecto, el Gobierno está desarrollando mediante la Estrategia de Inclusión Financiera (ENIF), acciones que contribuyan a lograr educar e informar adecuadamente a más personas, sobre todo aquellas que viven en lugares alejados, y tienen poco acceso a entidades como el Banco, y ahora, en plena ejecución de Programas Sociales, esta labor es mucho más necesaria. Así mismo, el impacto que tienen las acciones llevadas a cabo con el fin de difundir el uso de las plataformas de atención modernas sobre el volumen de operaciones, se precisa de acuerdo a la frecuencia de uso por parte de los usuarios.

### **CUARTA.-**

El número de operaciones captado a través de las plataformas de atención al usuario se constituye como el **volumen de operaciones**, es por ello que se afirma que las plataformas de atención son una herramienta esencial para determinar dicho volumen. Además, conocer el volumen de operaciones es importante, porque permite medir el nivel de atención que se logra durante

determinado periodo de tiempo, y evaluar el desempeño en función a estos resultados. Definitivamente, un bajo volumen de operaciones puede conducir a una baja calificación de productividad, y también se afecta la calidad de servicio a los usuarios.

## RECOMENDACIONES

En función de los resultados obtenidos, se procede a enunciar algunas recomendaciones, tanto para la organización objeto de estudio y otras organizaciones con rubros afines.

### **PRIMERA.-**

Dada la información de manera precisa y oportuna, el uso de las plataformas de atención al usuario seguirá incrementando. Sobre todo se recomienda difundir el uso de las plataformas de atención modernas, pues no tendría razón de ser darle al usuario otras herramientas que no le sean útiles. Además, es necesario; en el caso de las ventanillas, contratar más Recibidores/Pagadores y capacitarlos; en cuanto a los Cajeros Automáticos, se debe realizar un adecuado mantenimiento de los mismos, esto contribuirá a que estos medios no se encuentren saturados. Los Agentes Multired deben atender constantemente y tener disponibilidad de efectivo; el Banco de la Nación, debe mejorar el acceso a Multired Virtual, haciendo una plataforma más entendible; y en el caso de Multired Celular, es necesario ampliar a otras operadoras este servicio, y que no se limiten para usuarios de Claro o Movistar.

### **SEGUNDA.-**

Las plataformas de atención modernas, deben ser correctamente promocionadas por personal del Banco, para ello se recomienda que se contrate un Promotor de Servicios, que oriente a los usuarios, cuando estos visiten el Banco, acerca de su uso y beneficios. Así mismo, se debe medir mensualmente el impacto que tiene las plataformas de atención modernas

sobre el total del volumen de operaciones captado, esto con el propósito, de continuar o cambiar las estrategias de atención. También se recomienda tomar en cuenta el perfil demográfico de los usuarios, que es variado, porque existen beneficiarios de los programas sociales, con escasa instrucción a quienes es necesario brindarles una orientación adecuada. De igual modo existen personas instruidas, que son en su mayoría empleados públicos, en este grupo se debe promover el uso de las plataformas modernas, ya que sus conocimientos, son una ventaja a la hora de hacer sus operaciones.

### **TERCERA.-**

Para superar el nivel de desinformación y desconocimiento de los usuarios sobre los beneficios de las plataformas de atención, es imprescindible la constante y adecuada capacitación; **constante**, porque la escasa instrucción no les permite captar en la primera vez, por ello necesita insistencia; **adecuada**, porque esta capacitación debe ser integral y orientada a las necesidades de la población objetivo; es decir, brindarles todo aquel conocimiento que les ayude a salir del círculo de la costumbre. Así mismo se propone continuar y afianzar los siguientes procesos:

- Mayor frecuencia de la realización de campañas de educación financiera, por parte del personal del Banco.
- Evaluación del rendimiento de las Plataformas de atención, por parte de la Gerencia de Banca de Servicios.
- Mejora de los sistemas y procesos que rigen cada una de las plataformas de atención al usuario.

**CUARTA.-**

Todo este trabajo debe conducir a ayudar realmente a los usuarios del Banco y a incrementar el volumen de operaciones captado por las plataformas de atención, ello en beneficio de la institución, porque mejora su calificación de calidad de servicio, y sobre todo beneficia a la población, pues ahora puede decidir de qué manera va a realizar sus operaciones. Estas recomendaciones se dan con el fin de que exista coherencia entre lo que se ofrece o informa acerca del uso de las plataformas de atención al usuario y lo que realmente es.

\*\*\* \*\*

\*\*\* \*\*

\*\*\*

\*

## BIBLIOGRAFÍA

### TEXTOS

- Canals, J. (1996). Innovación Financiera. España.
- Cantalapiedra, M. (2013). Agente Financiero. España.
- Díaz, J. (2009). Contabilidad General Comercial. Lima: Universo.
- Gastelumendi, R. (2010). El Desarrollo de la atención al Público en los Bancos. Lima.
- Graham, O. (2013). Conexión ESAN
- Hallasi, C. (2014). Operaciones Bancarias en el Sistema Financiero. Puno.
- Larrea, P. (1991). Calidad de servicio: Del marketing a la Estrategia. Madrid.
- Ruelas, M., & Espillico, A. (2011). Comercio y Documentación Contable. Puno: Altiplano.
- Salazar, M. (2015). Academia. Lima.
- Sánchez, J. (2014). Teoría y Práctica de la Contabilidad. Madrid: Pirámide.

### BASE LEGAL

- BN-MOF-3100-017-05 MOF Gerencia de Operaciones
- BN-DIR-3100-163-04 Rev. Canal de Atención Agente Multired – 10 de Diciembre 2014
- BN-CIR-3100-345-02 Rev. Canal Multired Celular – 02 de Diciembre 2014
- BN-CIR-3100-058-05 Rev. Multired Virtual
- Decreto Supremo N° 191-2015.EF – Estrategia Nacional de Inclusión Financiera
- Ley N° 30114 del 02.12.2013 - Ley de Presupuesto del Sector Público 2014.
- Memoria Anual 2014 BN
- Plan Estratégico Banco de la Nación 2013 – 2017 ACUERDO N° 001-2013/010-FONAFE - 06 DE SETIEMBRE DE 2013

### TESIS

- Baldeón, Z. (2011). Gestión en las operaciones de transporte y acarreo para el incremento de la productividad de la Cía. Minera Condestable SA.
- Coronado, I. (2011). Entidades Bancarias y sus Relaciones con Clientes de Fondo de Inversión. España.
- Gonzales, E. (2004). Propuesta para el mejoramiento de los procesos productivos de la empresa Servioptica LTDA.

Moros, A. (2010). Impacto de las nuevas tecnologías en la calidad de servicio del sector bancario y su influencia en la satisfacción del cliente caso de estudio: Banco Sofitasa - Venezuela.

Santiago, J. (1999). La calidad de servicio bancario: Entre la fidelidad y la ruptura. Madrid.

#### **WEBGRAFÍA**

<http://www.sbs.gob.pe>

<http://www.debitoor.es>

<http://www.edufinet.com>

<http://www.deperu.com>

<http://www.gestion.pe>

<http://www.blog.pucp.edu.pe>

<http://www.gerencie.com>

<http://www.ehowenespanol.com>

<http://www.encyclopediafinanciera.com>



## ANEXO 1

**ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LA CIUDAD DE PUNO QUE REALIZAN  
OPERACIONES EN EL BANCO DE LA NACIÓN**


## I DATOS GENERALES

Nombres y Apellidos del Encuestado:

\_\_\_\_\_

## 1. Lugar de nacimiento

Departamento : \_\_\_\_\_

Prov. : \_\_\_\_\_

Distrito : \_\_\_\_\_

Dirección : \_\_\_\_\_

Fecha de Nacimiento : \_\_\_\_\_

Edad : \_\_\_\_\_

Sexo del microempresario: Masculino \_\_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_\_

Número de Documento DNI. \_\_\_\_\_

## 2. Grado de instrucción

- Sin nivel
- Primaria completa
- Primaria incompleta
- Secundaria incompleta
- Secundaria completa
- Sup. No univ. Incompleto
- Sup. No univ. Completo
- Sup. Univ. Completo

## 3. Actividad económica a la que se dedica:

- Empleado Publico
- Ama de Casa
- Estudiante
- Otros: \_\_\_\_\_

## 4. ¿Cuál es la Plataforma de atención que más utiliza?

- Ventanilla
- Cajero Automático

- Agente Multired
  - Banca por Internet
  - Multired Celular
5. ¿Cómo califica el servicio que recibe en el Banco de la Nación?
- Muy bueno
  - Bueno
  - Regular
  - Malo
6. ¿Qué tipo de operación realiza?
- Retiros
  - Pagos
  - Giros
  - Transferencias
  - Consultas
7. ¿Qué otra plataforma de atención conoce parte de la Ventanilla?
- Solo conoce Ventanilla
  - Cajero automático
  - Agente multired
  - Banca por internet
  - Multired celular

**OPERACIONES AUTORIZADAS PARA ATENDERSE EN EL AGENTE MULTIREAL AL 03/02/2017**

**1. TASAS DE ENTIDADES PUBLICAS:**

N°	ENTIDAD	CÓDIGO	CONCEPTO	IMPORTE EN S/.	TIPO DE DOCUMENTO	HORARIO DE ATENCIÓN	
1		2119	<b>Inscripción / Reinscripción</b>			DNI ó Partida Nacimiento	
			Inscripción Obligatoria - Ley N° 29248 - Menores a partir de los 17 años y hasta antes de cumplir los 18 años.	29.00			
			Inscripción Ordinaria - Para personas que cumplen 18 años de edad.	29.00			
			Inscripción por Cese de Incapacidad - Para personas Mayores de 16 años - Título Oficial o Contraído Matrimonio.	29.00			
			Inscripción Extemporánea - Para personas a partir de los 20 años de edad.	34.00			
			Inscripción de Personas Naturalizadas Peruanas	31.00			
			Reinscripción en el Registro Único Identificación de Personas Naturales	30.00			
2		2121	<b>Renovación del DNI Mayores de 17 Años</b>				
			Renovación por Caducidad del DNI - Territorio Nacional y Extranjero - Mayores de 17 Años.	29.00	DNI		
3		0523	<b>Duplicado de DNI (Mayor de 17 años de edad)</b>				
			Duplicado de DNI (Mayor de 17 Años de Edad) vía Agencia	23.00	DNI		
			Duplicado de DNI vía Web o PVM.	20.00			
4		0647	<b>Menores de edad</b>				
			Inscripción del Menor de Edad hasta antes de cumplir los 17 años.	16.00	DNI ó Partida Nacimiento		
			Rectificación de Domicilio del Menor de 17 Años.	16.00	DNI ó Partida Nacimiento		
			Rectificación de Prenombre, Apellidos y Otros datos (Menores de 17 Años de Edad).	16.00	DNI ó Partida Nacimiento		
5		6823	<b>Duplicado Menores de 17 años de edad</b>				
			Duplicado del DNI vía Oficina Registral o Agencia RENIEC - Menor de 17 Años de Edad.	16.00	DNI		
6		2122	<b>Renovación del DNI Menores de 17 años</b>				
			Renovación por Caducidad del DNI - Menores de 17 Años de Edad	16.00	DNI		
7		6637	<b>Copia Certificada Partida</b>				
			Copia Certificada	10.00	DNI		
8	RENIEC	2143	<b>Certificaciones / Constancias Nombres iguales / Cambio de Lugar Entrega de DNI</b>			DNI	
				Certificación de Inscripción.	10.20		DNI
				Certificación de Nombres Iguales.	10.20		DNI
				Certificación de Firma en Constancias o Copias Certificadas en Actas Registrales emitidas por las ORECS.	27.00		DNI
				Cambio de Lugar de Entrega del Documento Nacional de Identidad.	3.00		DNI
				Constancias de Información Histórica.	36.10		DNI
9		0728	<b>Rectificación con emisión DNI</b>				
			Rectificación de Prenombres, Apellidos y Otros Datos (Mayores de 17 Años).	23.00	DNI		
			Cambio del Estado Civil.	23.00	DNI		
			Rectificación de Domicilio (Mayores de 17 años).	21.00	DNI		
			Rectificación en la decisión de ceder organos y tejidos con emisión de DNI.	21.00	DNI		
			Rectificación con Resolución Judicial de Interdicción.	20.00	DNI		
			Rectificación de Situación de Discapacidad.	20.00	DNI		
10		9040	<b>D.N.I. – Reintegro</b>				
			D.N.I. – Reintegro	1.00, 2.00, 2.50, 3.00, 3.50, 4.00, 4.50, 5.00, 5.50, 6.00, 7.00, 7.50 y 8.00	DNI		
11		6610	<b>Inscripción Adopción / Modificación Actas Registrales</b>				
			Inscripción de Adopción - Por parte Notarial.	13.50	DNI		
			Inscripción de Adopción - Por Mandato Judicial.	11.90	DNI		
			Inscripción de Rectificación por Mandato Judicial.	10.60	DNI		
			Inscripción de Declaración Judicial de Paternidad o Maternidad.	9.70	DNI		
			Inscripción de Reconocimiento por Escritura Pública o Testamento.	9.50	DNI		
			Inscripción de Disolución del Vínculo Matrimonial - Por Mandato Judicial.	5.50	DNI		
			Inscripción de Disolución del Vínculo Matrimonial - Por parte Notarial.	5.50	DNI		
			Inscripción de Disolución del Vínculo Matrimonial - Por Resolución de Alcaldía.	5.50	DNI		
			Inscripción de Nulidad o de Invalidez de Matrimonio Judicialmente Declarado.	5.50	DNI		
			Inscripción de Rectificación Notarial de Actas Registrales.	5.40	DNI		
			Anotación de Reconocimiento de Existencia declarada judicialmente.	4.70	DNI		
			Cese de Adopción a solicitud del adoptado.	4.20	DNI		
			Inscripción por Cambio, Adicional o Supresión de nombre	3.90	DNI		

00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)

**OPERACIONES AUTORIZADAS PARA ATENDERSE EN EL AGENTE MULTIREAL AL 03/02/2017**

**1. TASAS DE ENTIDADES PUBLICAS:**

N°	ENTIDAD	CÓDIGO	CONCEPTO	IMPORTE EN S/.	TIPO DE DOCUMENTO	HORARIO DE ATENCIÓN
12	RENIEC	6629	<b>Extracto de Partida</b>			00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)
			Extractos	8.00	DNI	
13		6645	<b>Constancia negativa de Inscripción</b>			
			Expedición de Constancia Negativa de Inscripción.	10.20	DNI	
			<b>Rectificación de Datos sin Emisión DNI</b>			
			Rectificación del Número de Inscripción Militar.	15.00	DNI	
			Rectificación del Grado de instrucción sin emisión DNI.	15.00	DNI	
			Rectificación de Estatura sin emisión de DNI.	15.00	DNI	
14		6831	Habilitación de Inscripción excluida temporalmente del Padrón Electoral por sentencia con pena privativa de la libertad.	35.30	DNI	
			Habilitación por Reconocimiento de Existencia.	37.30	DNI	
		Habilitación de Inscripción efectuada con documento distinto al exigido por ley o ausencia de algunos de ellos.	37.30	DNI		
		Habilitación de Inscripción Inconclusa.	36.60	DNI		
		Habilitación por recuperación de nacionalidad.	34.50	DNI		
15	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES	1792	F-2 Tarjeta de Embarque	10.80, 12.60, 14.40, 15.60, 15.80, 19.40, 22.80, 41.00 y 206.80	Carné de Extranjería / Pasaporte	00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)
16		1806	F-3 Certificado Movimiento Migratorio Pasaporte	20.10, 20.70, 20.90 y 30.70	Carné de Extranjería / DNI	
17		1814	F-4 Cambio Calidad Migratoria	16.00, 94.60 y 117.60	Carné de Extranjería / Pasaporte	
18		1857	F-7 Solicitud de Visas / Prórroga Permanencia - Residencia / Permiso de Trabajo	11.70, 20.80, 22.10, 25.60, 29.40, 33.60, 67.90, 107.50 y 175.10	Carné de Extranjería	
19		1873	F-7 A Inscripción Registro Nacional de Extranjería	49.00 y 49.90	Carné de Extranjería / DNI	
20	MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES	1600	Licencia de Conducir - Lima *	24.50	DNI	00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)
21	ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO - OSCE	7463	INSC / RENOV BIENES	160.00	RUC	00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)
22		7471	INSC / RENOV SERVICIOS	160.00		
23		7668	INSC / RENOV BIENES SERVICIOS	160.00		
24	INPE	0044	Certificado Antecedentes Judiciales Nacionales	37.70	DNI	00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)
25	SANIDAD	0116	Dosaje Etilíco	41.30	DNI / Pasaporte / Carné de Extranjería	00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)
26	MINISTERIO DEL INTERIOR - PNP	2844	Certificado de Mudanza	10.00	DNI / Carnet Extranjería / Pasaporte	00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)
27		8095	Identificación Vehicular	66.40, 88.40, 152.50		
28		8494	Acceso Información PNP	0.20, 3.50, 14.00		
29	PODER JUDICIAL	3670	Certificado de Antecedentes Penales	52.80	DNI / Partida Nacimiento / Carné de Extranjería / Pasaporte	00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)
		7439	Nulidad de Actos Procesales	40.50, 44.55, 48.60, 56.70, 64.80, 72.90, 81.00, 89.10	DNI / RUC / Carné de Abogados	00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)
		7307	Tramites donde no hay Notario	4.60, 6.00, 14.75, 23.60, 23.90, 28.10	DNI / RUC / Carné de Abogados	00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)
		7005	Reintegros Poder Judicial	Por monto mayor o igual a 1.40	DNI / RUC / Carné de Abogados	00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)
		7447	Copia Certificada	4.05	DNI / RUC / Carné de Abogados	00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)
		7900	Ofrecimiento de Pruebas	40.50, 60.75, 81.00, 101.25, 121.50, 182.25, 364.50	DNI / RUC / Carné de Abogados	00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)
		8222	Medidas Cautelares	405.00	DNI / RUC / Carné de Abogados	00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)
		7935	Apelación de Sentencia	162.00, 243.00, 324.00, 405.00, 486.00	DNI / RUC / Carné de Abogados	00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)
		8214	Exhorto	40.50, 81.00, 202.50	DNI / RUC / Carné de Abogados	00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)
		9970	Derecho de Notificación Judicial	4.20	DNI / RUC / Carné de Abogados	00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)

**OPERACIONES AUTORIZADAS PARA ATENDERSE EN EL AGENTE MULTIRED AL 03/02/2017**

**2. OPERACIONES CON TARJETA MULTIRED GLOBAL DEBITO - VISA:**

N°	SERVICIO	OPERACIÓN	DESCRIPCION	HORARIO DE ATENCIÓN
30	OPERACIONES CON TARJETA MULTIRED GLOBAL DEBITO - VISA	Retiro de Efectivo en Moneda Nacional	a) Máximo por transacción: S/. 500.00 b) Mínimo por transacción: S/. 5.00 (retiro con tarjeta) c) Mínimo por transacción: S/. 10.00 (retiro sin tarjeta) d) Máximo diario por cliente: S/. 1,500.00 (entre retiros y transferencias) e) Transacción disponible para personas naturales, titulares de cuentas de ahorros en moneda nacional.	00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)
31		Consulta de Saldos	a) Para Cuentas de Ahorros en Moneda Nacional - Persona Natural.	00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)
32		Transferencia	a) Máximo por transacción: S/. 500.00 b) Mínimo por transacción: S/. 5.00 c) Máximo diario por cliente: S/. 1,500.00 (entre retiros y transferencias) d) Transacción disponible para personas naturales, titulares de cuentas de ahorros en moneda nacional.	00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)

**3. OTRAS OPERACIONES EN AGENTE MULTIRED (EN EFECTIVO O CON CARGO EN CUENTA)**

N°	SERVICIO	OPERACIÓN	DESCRIPCION	HORARIO DE ATENCIÓN
33	RECARGAS	Recargas Claro	a) Máximo por transacción: S/. 100.00 b) Mínimo por transacción: S/. 10.00 (en efectivo y con tarjeta) .	00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)
		Recargas Movistar	a) Máximo por transacción: S/. 100.00 b) Mínimo por transacción: S/. 10.00 (en efectivo y con tarjeta) .	
34	DEPÓSITOS	Depósitos en Cuentas de Ahorros y Cuentas Corrientes	a) Máximo por transacción: S/. 500.00 b) Mínimo por transacción: S/. 5.00	00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)
35	PAGO DE INSTITUCIONES	Productos de Belleza - BELCORP	a) Máximo por transacción: S/. 800.00 b) Mínimo por transacción: S/. 5.00	08:00 - 19:00 (Lunes a Sábado)
		Productos de Belleza - UNIQUE	a) Máximo por transacción: S/. 800.00 b) Mínimo por transacción: S/. 5.00	00:00 - 24:00 (Lunes a Sábado)
		Universidades: Inca Garcilaso de la Vega, Los Angeles de Chimbote, Alas Peruanas, Backus y ONG Manuela Ramos.	a) Máximo por transacción: S/. 800.00 b) Mínimo por transacción: S/. 5.00	08:00 - 19:00 (Lunes a Sábado)
		MI BANCO / Financiera Crediscotia	a) Máximo por transacción: S/. 800.00 b) Mínimo por transacción: S/. 5.00	08:00 - 19:00 (Lunes a Sábado)
36	PAGO DE SERVICIOS	Movistar (Telefonía básica, celular y cable)	a) Máximo por transacción: S/. 800.00 b) Mínimo por transacción: S/. 5.00	00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)
		Claro (Celular)		00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)
37	PAGO SUNAT	Pago Facil - Nuevo RUS	a) Máximo por transacción: S/. 800.00	08:00 - 20:00 (Lunes a Domingo) * A excepción de feriados
		Pago NPS		
38	TELEGIRO	Pago de Telegiro (Emitidos por Banca Celular)	a) Máximo por transacción: S/. 500.00 b) Mínimo por transacción: S/. 10.00	00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)
39	FONAVI	Consulta padrón de Fonavistas		00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)

\* El horario de atención de 00:00 - 24:00h esta sujeto a la disponibilidad de las empresas y entidades relacionadas a cada operación y puede verse suspendido durante el día.

\*\* Servicio sujeto a horario de atención del comercio que brinda el Servicio de Agente Multired.

**OPERACIONES AUTORIZADAS PARA ATENDERSE EN LA RED DE ATMs AL 07/11/2016**

**OPERACIONES SIN TARJETA:**

N°	SERVICIO	OPERACIÓN	DESCRIPCION	HORARIO DE ATENCIÓN
1	RETIRO	Retiro (A)	Disposición de efectivo originado en el Canal Multired Celular	00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)
2	PAGO DE GIRO	Pago de giro (B)	Disposición de efectivo originado en los siguientes canales: Multired Celular, Agente Multired	

(A) Importe máximo por transacción S/. 1 500.00

(B) Importe máximo por transacción S/. 500.00

**OPERACIONES CON TARJETA MULTIRED GLOBAL DEBITO - VISA:**

**1. TASAS DE ENTIDADES PUBLICAS:**

N°	ENTIDAD	CÓDIGO	CONCEPTO	IMPORTE EN S/.	TIPO DE DOCUMENTO	HORARIO DE ATENCIÓN		
1	M° DEL INTERIOR	2844	Certificado de Mudanza	10.00	DNI Carnet Extranjería Pasaporte	00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)		
		2879	Denuncia Policial	7.60				
		2844	Certificado de Supervivencia	7.90				
		8117	Antecedentes uso país	17.00				
		8118	Antecedentes viaje exterior	47.40				
		8119	Antecedentes uso extranjero	133.30				
2	SANIDAD	0116	Dosaje Etílico	41.30				
3	INPE	0044	Cert. Antecedentes Judiciales	37.70				
4	PODER JUDICIAL	3670	Cert. Antecedentes Penales	52.80				
5	RENEC	0647	Inscripción antes de los 17 años (menores de edad)	16.00				
			Rectificación de Domicilio (menores de edad)	16.00				
			Rectificación de Datos (menores de edad)	16.00				
		6823	Duplicado DNI menor de 17 años	16.00				
		2122	Renovación DNI menor 17 años (menores de edad)	16.00				
		2121	Renovación DNI mayor 17 años	29.00				
		6637	Copia certificada de partida	10.00				
		0728	Rectificación Domicilio mayor de 17 (con Emisión DNI)	21.00				
			Rectificación de Datos mayor de 17 (con Emisión DNI)	23.00				
			Cambio de Estado Civil (con Emisión DNI)	21.00				
Rectificación ceder órganos y tejidos (con Emisión DNI)	21.00							
			Rectificación con resolución judicial (con Emisión DNI)	20.00				
			Rectificación Sit. Discapacidad (con Emisión DNI)	20.00				

**2. OTROS SERVICIOS:**

N°	SERVICIO	OPERACIÓN	DESCRIPCION	HORARIO DE ATENCIÓN
1	RETIRO	Retiro de Efectivo (C,D)	Para cuentas de Ahorros Moneda Nacional y Extranjera: (C) a) Máximo por transacción: S/. 2 000.00 b) Mínimo por transacción: S/. 10.00 c) Máximo diario por cliente: S/. 2 000.00 (D)	00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)
2	CONSULTAS	Consulta de Saldos	Para cuenta de Ahorros Moneda Nacional y Extranjera	
		Últimos Movimientos		
		Consulta de código interbancario CCI		
3	CAMBIO PIN	Cambio de clave	De la TMGDV	
4	TRANSFERENCIAS	Transferencias a cuentas propias	De cuenta de Ahorros Moneda Nacional a Extranjera o viceversa	
		Transferencias a cuentas terceros	De cuenta de Ahorros Moneda Nacional a Nacional	
			De cuenta de Ahorros Moneda Nacional a Extranjera o viceversa	
			De cuenta de Ahorros Moneda Extranjera a Extranjera	
5	FACTURAS	Agua: Sedapal	Para cuenta de Ahorros Moneda Nacional	07:00 - 19:00 (Lunes a Domingo)
7	GIROS	Emisión de giro	Para cuenta de Ahorros Moneda Nacional (E)	00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)

(C) Los ATMs entregan Soles y el cargo a la cuenta se realizará de acuerdo al tipo de cambio del día del Banco

(D) Restricción por horario: [ Desde las 06:00 hasta las 18:00 límite de retiro S/. 2 000.00 ] y [ Desde las 18:01 hasta las 05:59 límite de retiro S/.1 500.00 ]

(E) Importe máximo por transacción S/. 500.00 y considera el máximo acumulado de transacciones por ATM de S/. 2 000.00

## OPERACIONES CON TARJETA DE CRÉDITO DEL BANCO DE LA NACIÓN:

N°	SERVICIO	OPERACIÓN	DESCRIPCION	HORARIO DE ATENCIÓN
1	OPERACIONES CON TARJETA DE CRÉDITO DEL BANCO DE LA NACIÓN	Retiro de Efectivo (F)	a) Máximo por transacción: S/. 800.00 b) Mínimo por transacción: S/. 20.00 c) Máximo diario por cliente: S/. 800.00 d) Máximo de retiros diarios: 4 transacciones	00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)
2		Consulta de línea de crédito	Para cuenta de crédito	

(F) Elección bajo el sistema Revolvente y Cuotas (De 04 A 48 cuotas)

## OPERACIONES CON TARJETAS DE OTROS BANCOS:

N°	SERVICIO	OPERACIÓN	DESCRIPCION	HORARIO DE ATENCIÓN
1	VISA LOCAL E INTERNACIONAL	Retiro de Efectivo (*)	Para cuentas de Ahorros, Corriente u otros: a) Máximo por transacción: S/. 400.00 b) Mínimo por transacción: S/. 10.00 c) Máximo diario por cliente: S/. 800.00	00:00 - 24:00 (Lunes a Domingo)
2		Consulta de Saldos	Para cuentas de Ahorros, Corriente u otros	
3	MASTERCARD LOCAL E INTERNACIONAL	Retiro de Efectivo (*)	Para cuentas de Ahorros, Corriente u otros: a) Máximo por transacción: S/. 400.00 b) Mínimo por transacción: S/. 10.00 c) Máximo diario por cliente: S/. 400.00	
4		Consulta de Saldos	Para cuentas de Ahorros, Corriente u otros	

(\*) Los ATMs entregan Soles y si la cuenta es en otra moneda el Banco realizará la conversión de acuerdo al tipo de cambio del día del Banco

ANEXO 4

MATRIZ DE CONSISTENCIA

DEFINICIÓN GENERAL	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
¿EN QUE MEDIDA LAS PLATAFORMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO CONSTITUYEN UNA HERRAMIENTA ESENCIAL PARA CONOCER EL VOLUMEN DE OPERACIONES EN LA AGENCIA 1 PUNO DEL BANCO DE LA NACIÓN, PERIODO 2014 - 2015?	Determinar en qué medida las plataformas de atención al usuario constituyen una herramienta esencial para conocer el volumen de operaciones de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación, Periodos 2014 – 2015.	Las plataformas de atención al usuario constituyen una herramienta esencial para conocer el volumen de operaciones de la agencia 1 puno del Banco de la Nación, periodos 2014 – 2015.	Plataformas de Atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plataformas de Atención tradicionales.</li> <li>- Plataformas de Atención Modernas.</li> </ul>
¿De qué manera incide la difusión de los beneficios del uso de las plataformas de atención al usuario, en el volumen de operaciones total de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación, periodos 2014-2015?	Evaluar de qué manera incide la difusión de los beneficios del uso de las plataformas de atención al usuario, en el volumen de operaciones total que capta la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación, en los años 2014 - 2015	La difusión de los beneficios del uso de las Plataformas de Atención, inciden positivamente en la cobertura de la demanda total de usuarios de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación.	<p>Plataformas de Atención</p> <p>Volumen de Operaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plataformas de Atención tradicionales.</li> <li>- Plataformas de Atención Modernas.</li> <li>- Estadísticas del Volumen de operaciones captado.</li> </ul>
¿Cuál es el volumen de operaciones que captan las plataformas de atención modernas, de acuerdo a la información estadística de los periodos 2014-2015?	Analizar cuál es el volumen de operaciones que captan las plataformas de atención modernas de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación, para determinar su situación actual de cobertura.	El análisis del volumen de operaciones que captan las plataformas de atención modernas de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación, permitirá conocer el nivel de cobertura de las plataformas de atención modernas.	<p>Plataformas de Atención</p> <p>Volumen de Operaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Agentes Multired</li> <li>- Multired Virtual</li> <li>- Multired Celular</li> <li>- Volumen de operaciones captado</li> <li>- Factores que limitan la Educación Financiera</li> </ul>
¿Cuáles son las acciones y propuestas que puedan contribuir a la difusión y uso de las plataformas de atención modernas de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación?	Analizar cuáles son las acciones y propuestas que puedan contribuir a la difusión y uso de las plataformas de atención modernas de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación.			

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES**

**ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU  
INCIDENCIA EN EL VOLUMEN DE OPERACIONES DEL BANCO DE LA  
NACIÓN AGENCIA 1 PUNO, PERIODOS 2014 - 2015**

**ANALYSIS OF THE PLATFORMS OF ATTENTION TO THE USER AND ITS  
INCIDENCE IN THE VOLUME OF OPERATIONS OF THE BANK OF THE  
NATION AGENCY 1 PUNO, PERIODS 2014 - 2015**

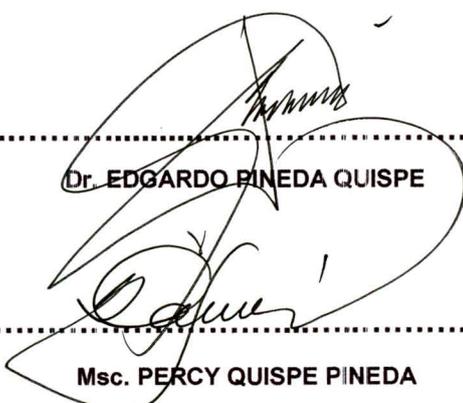
**ARTÍCULO CIENTÍFICO**

**PRESENTADO POR:**

**PAMELA REYNA SAGUA MAMANI**

**DIRECTOR DE TESIS**

.....

  
**Dr. EDGARDO PINEDA QUISPE**

**COORDINADOR DE  
INVESTIGACIÓN**

.....

**Msc. PERCY QUISPE PINEDA**

**PUNO – PERÚ**

**2017**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

**ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU  
INCIDENCIA EN EL VOLUMEN DE OPERACIONES DEL BANCO DE LA  
NACIÓN AGENCIA 1 PUNO, PERIODOS 2014 - 2015**

ANALYSIS OF THE PLATFORMS OF ATTENTION TO THE USER AND ITS  
INCIDENCE IN THE VOLUME OF OPERATIONS OF THE BANK OF THE  
NATION AGENCY 1 PUNO, PERIODS 2014 - 2015

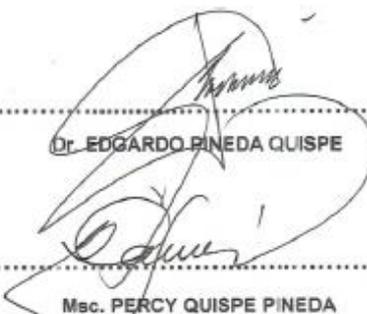
**ARTÍCULO CIENTÍFICO**

PRESENTADO POR:

**PAMELA REYNA SAGUA MAMANI**

DIRECTOR DE TESIS

.....

  
Dr. EDGARDO PINEDA QUISPE

COORDINADOR DE  
INVESTIGACIÓN

.....

Msc. PERCY QUISPE PINEDA

**PUNO – PERÚ**

**2017**

**ANÁLISIS DE LAS PLATAFORMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU  
INCIDENCIA EN EL VOLUMEN DE OPERACIONES DEL BANCO DE LA  
NACIÓN AGENCIA 1 PUNO, PERIODOS 2014 - 2015**

ANALYSIS OF THE PLATFORMS OF ATTENTION TO THE USER AND ITS  
INCIDENCE IN THE VOLUME OF OPERATIONS OF THE BANK OF THE  
NATION AGENCY 1 PUNO, PERIODS 2014 - 2015

**PAMELA REYNA SAGUA MAMANI**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo teniendo interés en conocer el nivel de cobertura de atención de las operaciones de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación, a través de sus distintas plataformas, es así que se determinó que las plataformas de atención: tradicionales y modernas, son una herramienta esencial para conocer el volumen total de operaciones del Banco de la Nación, y proponer acciones para mejorar e incrementar las operaciones en las plataformas de atención modernas. Luego se procedió a la clasificación, tabulación y elaboración de cuadros, gráficos e interpretaciones de los mismos para luego analizar e interpretar estos resultados para cada uno de nuestros objetivos trazados posteriormente se realizó la contratación de nuestra hipótesis, llegando a su aceptación, es así que ya al finalizar nuestro trabajo se arribó a las siguientes conclusiones: Las plataformas de atención tradicionales son las más utilizadas en la actualidad, llegando a cubrir el 92.06 % en el año 2014 y el 89.15% en el año 2015, esta disminución se debe a que parte de los usuarios optaron por otra plataforma moderna, este es un indicio positivo, si lo que se quiere es descongestionar las plataformas tradicionales. Para el caso de las plataformas de atención modernas, estas captaron 7.14% en el 2014 y 10.85% en el 2015, una cifra nada despreciable, que se logró gracias a la difusión de los beneficios que ofrecen su uso, mediante las campañas de inclusión financiera realizadas por el personal del Banco de la Nación a los ciudadanos de los distritos de Puno y de Entidades públicas. Dentro de las plataformas de atención modernas destaca la participación de los Agentes Multired, con un 5.47% en el 2014 y un 7.49% en el 2015, seguido de Multired celular que logro duplicar su atención de operaciones cubriendo el 1.87% en el 2014 e incrementándose al 2.72% en el 2015, y por último la participación de Multired Virtual o Banca por Internet, con 0.60% en el 2014 y en el 2015 0.65%. También es necesario resaltar la influencia que tiene el perfil demográfico sobre el uso de las plataformas de atención, así, lo usuarios instruidos, que en su mayoría son empleados públicos, tienen mayor oportunidad de optar por las plataformas modernas; los beneficiarios de Programas Sociales, son personas que difícilmente usaran los medios alternativos para realizar sus operaciones, ya que su escaso nivel de instrucción no les permite asimilar o comprender el uso de los medios alternativos. Finalmente, se espera que las plataformas de atención sean una herramienta esencial para determinar el volumen de operaciones y de este modo estas logren abastecer y atender la demanda de atención total y tengan un impacto positivo al incrementar el

volumen de operaciones. Y con el propósito de desarrollar la investigación hemos dividido nuestro trabajo en los siguientes capítulos:

En el capítulo I, se abordara lo referente al planteamiento del problema, los antecedentes y los objetivos de la investigación.

En el capítulo II se muestra el marco teórico, marco conceptual y las hipótesis de la investigación.

En el capítulo III, se desarrolla la metodología de la investigación, que incluyen los métodos empleados en la investigación, población, muestra y las técnicas de recolección y procesamiento de datos.

En el capítulo IV, se presenta las características del área de investigación haciendo una breve caracterización del lugar donde se desarrolla la investigación.

En el capítulo V, se expone y analiza los resultados de la investigación prestándolo de manera ordenada y clara, además se realiza la contratación de las Hipótesis.

Finalmente se realiza las conclusiones y recomendaciones correspondientes de acuerdo a los resultados obtenidos.

**Palabras claves:** Inclusión Financiera, plataformas de atención, usuarios, volumen de operaciones.

### SUMMARY

This research work was carried out with interest in knowing the level of care coverage of the operations of the 1 Puno Agency of Banco de la Nación, through its different platforms, so it was determined that the attention platforms: Traditional and modern, are an essential tool to know the total volume of operations of the Bank of the Nation, and propose actions to improve and increase operations in modern care platforms. Then, we proceeded to the classification, tabulation and elaboration of tables, graphs and interpretations of the same, to analyze and interpret these results for each one of our objectives, traced afterwards the contracting of our hypothesis was carried out, arriving at its acceptance, Already at the end of our work we arrived at the following conclusions: The traditional care platforms are the most used today, reaching 92.06% in 2014 and 89.15% in 2015, this decrease is due to the fact that some users opted for another modern platform, this is A positive indication, if you want to decongest traditional platforms. In the case of modern care platforms, they captured 7.14% in 2014 and 10.85% in 2015, a figure not negligible, which was achieved through the dissemination of the benefits offered by the use of the financial inclusion campaigns Carried out by the personnel of the Bank of the Nation to the citizens of the districts of Puno and of public Entities. Within the modern care platforms, the participation

of Multired Agents stands out, with 5.47% in 2014 and 7.49% in 2015, followed by Multired cellular that managed to double its operations attention covering 1.87% in 2014 and increasing To 2.72% in 2015, and finally the participation of Multired Virtual or Internet Banking, with 0.60% in 2014 and 2015 0.65%. It is also necessary to emphasize the influence that the demographic profile has on the use of the attention platforms, thus, the educated users, who are mostly public employees, have a greater opportunity to opt for the modern platforms; The beneficiaries of Social Programs are people who hardly use the alternative means to perform their operations, since their low level of education does not allow them to assimilate or understand the use of alternative means.

Finally, it is expected that the attention platforms will be an essential tool to determine the volume of operations and thus they will be able to supply and attend the demand for total care and have a positive impact in increasing the volume of operations. And for the purpose of developing the research we have divided our work into the following chapters:

Chapter I will deal with the approach to the problem, the background and the objectives of the research.

Chapter II shows the theoretical framework, conceptual framework and research hypotheses.

In Chapter III, the research methodology is developed, including methods used in research, population, sample and data collection and processing techniques.

In Chapter IV, the characteristics of the research area are presented, making a brief characterization of the place where the research is carried out.

In chapter V, the results of the research are presented and analyzed by providing it in an orderly and clear manner, in addition to the contracting of the Hypotheses.

Finally, conclusions and recommendations are made according to the results obtained.

**Keywords:** Financial Inclusion, attention platforms, users, volume of operations.

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación surge de la necesidad de efectuar una contribución a la mejora en la captación de operaciones que realizan los usuarios, debido a que se tiene acceso a la información necesaria para el logro de los objetivos planteados.

El estudio planteado, será de utilidad para resolver los problemas de captación de operaciones en la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación, resultados que permitirá el incremento del volumen de operaciones a través de las plataformas modernas: Agentes Multired, Multired Celular y Multired Virtual, y consecuentemente el descongestionamiento de la atención a través de las plataformas de atención tradicionales: Ventanilla y Cajeros automáticos.

Por ende, el trabajo de investigación pretende dar un gran aporte debido a la importancia que tiene la atención de la demanda de operaciones de los ciudadanos de Puno, se determinó el volumen de operaciones de los años 2014 y 2015 y sus efectos, además se realizó un análisis correspondiente al porcentaje que capto cada una de las plataformas de atención en los años 2014 y 2015 y para esto se requirió analizar el volumen de operaciones.

Frente a los problemas detectados se vio necesario plantear acciones orientadas a la Educación Financiera que permitan a los usuarios a optar por las plataformas de atención modernas, concientizar además a los funcionarios y trabajadores del Banco de la Nación y entre otras propuestas que se plantean para así coadyuvar a optimizar la atención en la Agencia 1 Puno y así pueda dar un mejor servicio.

En tal sentido el problema general en la investigación es: ¿En qué medida las plataformas de atención al usuario constituyen una herramienta esencial para conocer el Volumen de Operaciones de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación, Periodos 2014 - 2015?; como Objetivo General, Determinar en qué medida las plataformas de atención al usuario constituyen una herramienta esencial para conocer el volumen de operaciones de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación, Periodos 2014 – 2015 y como hipótesis de la investigación: Las plataformas de atención al usuario constituyen una herramienta esencial para conocer el volumen de operaciones de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación, periodos 2014 – 2015.

### **METODOS Y MATERIALES**

Los métodos utilizados en la investigación fueron: Método Descriptivo, fue utilizado para describir plataformas de atención al usuario y el volumen de operaciones dentro del Banco de la Nación Agencia 1 Puno, así lograr los objetivos planteados de la investigación. Método Analítico, permitió explicar, discutir y analizar el acopio de información sobre un hecho real, se aplicó en el procesamiento de la información, en la interpretación de datos, utilizado durante todo el desarrollo de la investigación, implicando analizar profundamente y detalladamente los diferentes aspectos de las plataformas de

atención y del volumen de operaciones en el Banco de la Nación Agencia 1 Puno. Método Deductivo, permitió arribar a las conclusiones finales, así como generalizar los resultados, y realización de conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenido. Método Comparativo, siendo un procedimiento de investigación y esclarecimiento que permitió establecer la semejanza de los periodos investigados años 2014 y 2015 sobre el volumen de operaciones, infiriendo conclusiones acerca de su parentesco. Las técnicas de recolección de datos fueron: La Encuesta, con su instrumento de medición CUESTIONARIO dirigido a los usuarios; enfatizando conocer el nivel de uso de los canales de atención como: Ventanilla, Cajeros Automáticos, Agentes Multired, Multired Virtual y Multired Celular, durante los dos años, que consta de las siguientes partes: Encabezamiento, Datos Generales de los usuarios, información sobre las características sociales, demográficas, económicas y financieras de los usuarios que están tanto dentro del Grupo de Plataformas Tradicionales como del Grupo de Plataformas Modernas. La Entrevista, que estará dirigida a los Recibidores/Pagadores de la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación, para analizar y obtener datos sobre el trabajo que realizan en el canal de atención de Ventanilla. La Observación, que consistió en el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que queremos estudiar en la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación periodos 2014-2015, sobre todo al modo de empleo de los canales de atención tradicionales: Ventanilla y Cajeros Automáticos. Es una técnica antigua, a través de sus sentidos, el hombre capta la realidad que lo rodea, que luego organiza intelectualmente además la observación ha seguido algunos principios básicos: tiene un propósito específico, es planeada cuidadosa y sistemáticamente.

Las técnicas para procesamiento de datos y análisis de los mismos, en el trabajo de investigación se procedió de forma manual y electrónica, a través del uso de computadoras y determinados programas de procesamiento, luego se realizara por medio de técnicas como: Ordenamiento y clasificación de datos, cuadros comparativos, tabulación de cuadros con porcentajes estadísticos, comprensión de gráficos, conciliación de datos e Interpretación.

Análisis documental, se realizó la recopilación de Información Estadística del volumen de operaciones mediante el instrumento documentos facilitados por el Banco de la Nación, como son: Volumen de Operaciones total anual periodos 2014 y 2015, Volumen de Operaciones por Canal de Atención de los periodos 2014 y 2015; Volumen de Operaciones por Oficina periodos 2014 y 2015.

**POBLACIÓN:** La población asciende a 1 Institución Financiera, en específico la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación, que desarrolla actividades en la ciudad de Puno. En consecuencia, la población para la ejecución de la investigación está constituida por los usuarios que realizan operaciones en las Plataformas de Atención al momento de levantar la información y que lo hacen en el distrito de Puno.

Sexo	PUNO		
	Varones	Mujeres	TOTAL
<b>Plataformas</b>			
<b>Tradicional</b>	153	175	328
<b>Modernas</b>	90	82	172
<b>Total</b>	243	257	500
<b>Usuarios</b>			

**TABLA 1: USUARIOS DE LA AGENCIA 1 PUNO DEL BANCO DE LA NACIÓN**

Fuente: Información del Banco de la Nación

**MUESTRA:** La muestra para el levantamiento de información será estimada con tomando en cuenta el 30% de usuarios del Banco de la Nación de la ciudad de Puno. El diseño de la muestra se puede observar en el siguiente cuadro:

Sexo	PUNO		
	Varones	Mujeres	TOTAL
<b>Plataformas</b>			
<b>Tradicional</b>	46	52	98
<b>Modernas</b>	27	25	52
<b>Total</b>	73	77	150

**TABLA 2: MUESTRA DE USUARIOS DE LA AGENCIA 1 PUNO DEL BANCO DE LA NACIÓN**

Fuente: Información del Banco de la Nación

## RESULTADOS

En la investigación, se evidenció el nivel de cobertura de operaciones sobre la demanda que tiene cada una de las plataformas de atención tanto, tradicionales: Ventanilla y Cajeros Automáticos, y modernas: Agentes Multired, Multired Virtual y Multired Celular, percibiendo de esta forma que actualmente en la ciudad de Puno, las plataformas de atención tradicionales son las más utilizadas por los usuarios del Banco de la Nación, ello se debe, según el estudio, a factores demográficos; personas de zona rural con poco

acceso a entidades financieras, socio económicos; como son los beneficiarios de los Programas Sociales que además tiene un nivel de cultura financiera escaso, ya que se observó la resistencia al uso de las plataformas alternativas por desconocimiento de su existencia y de los beneficios de su uso. Es así, que el trabajo de difusión de las plataformas de atención modernas, se hizo apremiante, llevándose a cabo por los trabajadores de la Agencia 1 Puno a través de Campañas de Educación Financiera, lo que contribuyó en gran medida a que más usuarios opten por el uso de las plataformas modernas resaltando los Agentes Multired, que incluso se instalaron en las localidades alejadas, y Multired Celular, porque permite operaciones desde un teléfono móvil básico, y por ultimo Multired Virtual, para aquellos que tienen acceso a internet y conocimiento de su uso, habiéndose incrementado de un año a otro el volumen de operaciones captado, además esto contribuyó a la descongestión de la atención por Ventanilla y Cajeros Automáticos, lo que en general mejora el nivel de cobertura y la calidad de atención en la Agencia 1 Puno del Banco de la Nación.

### **EVALUACIÓN DE LA INCIDENCIA DE LA DIFUSIÓN DE LOS BENEFICIOS DE LAS PLATAFORMAS DE ATENCIÓN**

**TABLA 03:** Volumen de Operaciones por Ventanilla 2014 – 2015

*INDICADOR: Volumen de Operaciones*

<b>AÑOS</b>	<b>N° DE OPERACIONES</b>
<b>2014</b>	1,563,250
<b>2015</b>	1,583,188

Fuente: Sistema de Información Operacional (SIO)

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 03, **Volumen de Operaciones por Ventanilla 2014 – 2015.**- se muestra que las operaciones captadas a través de la ventanilla tuvieron un incremento del 1.28% en el año 2015 con respecto al año 2014. Este resultado refleja, la mayor demanda que existe por parte de los usuarios, demanda que se vio incrementada sobre todo, por la Política de Gobierno de crear los Programas Sociales, tales como Juntos y Pensión 65, usuarios que, por su avanzada edad en el caso de beneficiarios de Pensión 65, tienen dificultad de optar por otras canales, además esta es la plataforma más común y para ellos la más práctica para realizar sus operaciones, que son en su mayoría retiros. Así mismo, cabe señalar que al haberse incrementado la demanda, esta plataforma se encuentra desabastecida de personal, quienes ahora tienen que atender

más operaciones durante el día, lo cual genera demora en la atención y a su vez congestión en la Oficina de la Agencia 1 Puno.

**TABLA 04:** Volumen de Operaciones por Cajeros Automáticos 2014 – 2015

*INDICADOR: Volumen de Operaciones*

AÑOS	N° DE OPERACIONES
<b>2014</b>	249,335
<b>2015</b>	270,571

Fuente: Sistema de Información Operacional (SIO)

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 04, **Volumen de Operaciones por Cajeros Automáticos 2014 – 2015.**- Se determinó que el volumen de operaciones captado era de 8.52% más en el año 2015 con respecto al 2014, además cabe señalar que tanto en los años 2014 como 2015, se contaban con 6 cajeros automáticos.

Podemos afirmar que este incremento se debe a que existe mayor demanda, y que algunos usuarios optan por este canal cuando ven congestionada la plataforma de ventanilla, los beneficiarios del programa Juntos también han sido instruidos para usar este medio, y cobran su pensión a través de esta plataforma.

Sin embargo, hay oportunidades en que los Cajeros dejan de funcionar, ya sea porque no tienen disponibilidad de efectivo o porque tienen fallas de sistema, esto también genera congestión y molestia en los usuarios.

**TABLA 05:** Volumen de Operaciones en Agentes Multired 2014 – 2015

*INDICADOR: Volumen de Operaciones*

AÑO	N° DE OPERACIONES
<b>2014</b>	<b>107,695</b>
<b>2015</b>	<b>155,678</b>

Fuente: Sistema de Información Operacional (SIO)

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 05, **Volumen de Operaciones en Agentes Multired 2014 – 2015.**- Se muestra el número de operaciones captado por los Agentes Multired existiendo un incremento del 44.55% entre el año 2014 y 2015. Esto se debe a que son cada vez más los usuarios que optan por este medio, ya que en el banco se realiza campañas promocionando los servicios que ofertan los Agentes Multired.

Este resultado refleja un incremento, que se da por que los usuarios, que antes hacían uso de las plataformas tradicionales, como ventanilla o cajeros automáticos están usando este nuevo canal de atención, sobre todo aquellos usuarios que tiene un mayor grado de instrucción y los jóvenes, ya que tienen más facilidad de usar este canal, fueron

adquiriendo confianza y experiencia. Dentro de los beneficios que oferta esta plataforma y que resaltan los usuarios, es que no tienen que recurrir al Banco solo tienen que ubicar un Agente Multired cerca, y pueden hacer varias operaciones a la vez de manera gratuita.

**TABLA 06:** Volumen de Operaciones por Multired Virtual 2014-2015

*INDICADOR: Volumen de Operaciones*

AÑOS	N° DE OPERACIONES
2014	11,844
2015	13,463

Fuente: Sistema de Información Operacional - SIO

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 06, **Volumen de Operaciones por Multired Virtual 2014-2015.**- Se aprecia el volumen de operaciones captado a través de este canal es de 11,844 en el año 2014, cifra que incrementó para el año 2015 en un 13.67%, llegando a una cobertura un total de 13,463 operaciones. Esta cifra no es nada despreciable, si tomamos en cuenta las características demográficas de la población de Puno, algunos usuarios son beneficiarios de los Programas Sociales quienes tienen bajos niveles de instrucción, otros son de edad avanzada, lo que se convierte en un limitante para optar por este canal. Además para hacer uso de esta plataforma es necesario contar con el servicio de Internet, otro factor que impide captar más operaciones a través de este canal, ya que no toda la población usuaria cuenta con este servicio.

**TABLA 07:** Volumen de Operaciones por Multired Celular 2014 - 2015

*INDICADOR: Volumen de Operaciones*

AÑOS	NÚMERO DE OPERACIONES
2014	36,817
2015	56,497

Fuente: Sistema de Información Operacional (SIO)

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 07, **Volumen de Operaciones por Multired Celular 2014 - 2015.**- se aprecia un incremento en las operaciones captadas a través de Multired Celular, habiéndose incrementado en 53.45% en el año 2015 con respecto al año 2014, esto debido a la difusión del tipo de transacciones que se pueden realizar a través del celular.

Es importante, mencionar que esta es la plataforma que incremento de manera exorbitante el número de operaciones captada, esto dado a que tuvo una fuerte difusión de sus beneficios, y así mismo una buena acogida por parte de los usuarios, sobre todo aquellos que tienen entre 18 a 45 años, porque tiene la facilidad de manipular un teléfono

móvil, y saben ahora que es un servicio gratuito, sin límites de transacciones y no implica ir a ningún punto de atención, ya sea ventanilla, cajero automático o agente multitud.

**TABLA 08:** Volumen Total de Operaciones de las Plataformas de Atención 2014 - 2015

*INDICADOR: Volumen de Operaciones*

AÑOS	AGENCIA PUNO	CAJEROS MULTIRED	AGENTES MULTIRED	MULTIRED VIRTUAL	MULTIRED CELULAR	NRO. TOTAL DE OPERACIONES
<b>2014</b>	1,563,250	249,335	107,695	11,844	36,817	1,968,941
<b>2015</b>	1,583,188	270,571	155,678	13,463	56,497	2,079,397

Fuente: Sistema de Información Operacional (SIO) / Gerencia de Operaciones

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 08, **Volumen Total de Operaciones de las Plataformas de Atención 2014 - 2015.-** es la culminación del primer objetivo. En este cuadro se muestra la consolidación del total de operaciones captadas a través de las Plataformas de Atención Tradicionales y Modernas, donde podemos destacar que se incrementaron las operaciones de cada una de ellas.

Además, se resume que hubo un incremento del 1.28% en el año 2015 con respecto al año 2014, lo que significa que los usuarios de Puno realizan sus operaciones de manera habitual en la ventanilla. Para el caso de los cajeros automáticos, se muestra que el incremento fue del 8.52%, de un periodo al otro, siendo aún esta plataforma una de las más usadas. Los agentes multired tuvieron un significativo incremento del 44.55%, banca por internet solo se incrementó en 13.67%, y finalmente multired celular incremento su número de operaciones en un 53.45%. Finalmente, se aprecia un incremento de 5.61% en total del año 2014 al 2015.

Así mismo, se percibe que para el caso de la atención por ventanilla y cajeros automáticos, existe una disminución en el nivel de cobertura de las operaciones con respecto al total, es decir un un incremento en las operaciones captadas por estas plataformas, pero con respecto a las demás plataformas se aprecia una reducción.

### **ANÁLISIS DEL VOLUMEN DE OPERACIONES QUE CAPTAN LAS PLATAFORMAS DE ATENCIÓN MODERNAS**

**TABLA 09:** Volumen de Operaciones en Plataformas de Atención Modernas 2014 -2015

*INDICADOR: Volumen de Operaciones*

AÑOS	AGENTES	MULTIRED	MULTIRED	VOLUMEN DE	NRO. TOTAL	NIVEL DE
------	---------	----------	----------	------------	------------	----------

	MULTIRED	VIRTUAL	CELULAR	OPERACIONES PLATAFORMAS MODERNAS	DE OPERACIONES	COBERTURA
<b>2014</b>	107,695	11,844	36,817	156,356	1,968,941	<b>7.94%</b>
<b>2015</b>	155,678	13,463	56,497	225,638	2,079,397	<b>10.85%</b>

**Fuente:** Sistema de Información Operacional (SIO) / Gerencia de Operaciones

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 09, **Volumen de Operaciones en Plataformas de Atención Modernas 2014 -2015.-** Según se aprecia en el Cuadro 9 y Gráfico 7, y como ya se analizaron por separado las plataformas en el desarrollo del primer objetivo, para demostrar que se cumple el objetivo 2, se agrupo las 3 plataformas de atención modernas, que para el año 2014, alcanzaron a cubrir un 7.94% del total del volumen de operaciones, destacando la participación de los agentes multired con un 5.47%, como nuevo medio de atención, seguido de multired celular con 1.87%, y con menos participación multired virtual con un 0.60%. Se aprecia el nivel de participación que tuvieron las plataformas de atención modernas en la cobertura de la demanda de atención de usuarios del año 2015, este resultado refleja un incremento de la participación de las plataformas de atención modernas en el total de operaciones alcanzando 10.85%, donde siguen destacando los agentes multired con un 7.49 %, seguido de multired celular con un 2.72%, casi el doble de la cobertura que logro en el 2014, y para el caso de multired virtual se obtuvo un 0.65, siendo esta la plataforma con menos usuarios, y cuyo incremento de operaciones aun es mínimo.

Todo este resultado demuestra que los usuarios del Banco de la Nación Agencia 1 Puno, debido a la información que recibieron acerca de las plataformas de atención modernas, están optando por cualquiera de estas 3 plataformas, destacando de entre ellas la que capta más operaciones los Agentes Multired, seguido de multired celular, y con menos usuarios la plataforma de banca por internet o multired virtual, esto como vimos ocurre en ambos años de estudio.

Otro aspecto, es que del año 2014 a 2015, las plataformas que experimentaron un incremento en el volumen de operaciones mayor fueron multired celular con 53.45% y agentes multired con 44.55%, esto se debe a que los usuarios por las características demográficas resaltadas, encuentran más fácil acudir a un agente y hacer alguna operación como un retiro o deposito, o recurrir a su celular, y hacer un giro o consulta, situación que no pasa con multired virtual, porque es necesario, seguir una serie de pasos para la afiliación, que el mismo usuario tiene que realizar, ingresar su clave varias veces,

y tener precaución a la hora de realizar sus operaciones por internet, además de que tiene que contar con este servicio en casa.

**TABLA 10:** Edad y Sexo de los Usuarios del Banco de la Nación

Sexo	De 18 - 30	De 31 - 45	De 46 – más	Total	%
<b>Varones</b>	26	33	15	74	49.33%
<b>Mujeres</b>	24	41	11	76	50.67%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>74</b>	<b>26</b>	<b>150</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios

**INTERPRETACIÓN:** En la Tabla 10, **Edad y Sexo de los Usuarios del Banco de la Nación.-** Según el Cuadro 10, apreciamos los resultados de la primera pregunta planteada a los usuarios donde el 50.67% son mujeres que realizan operaciones en la ciudad de Puno. Pero el grueso de personas está ubicado en el rango de 31 a 45 años, que representa el 49.33% del total. Esto significa que los mayores a los 31 años necesitan efectuar alguna operación financiera en el Banco de la Nación.

**TABLA 11:** Grado de Instrucción de los Usuarios del Banco de la Nación

Grado de Instrucción	Q	%
<b>No Instruido</b>	10	6.67%
<b>Primaria Incompleta</b>	19	12.67%
<b>Primaria Completa</b>	14	9.33%
<b>Secundaria Incompleta</b>	11	7.33%
<b>Secundaria Completa</b>	12	8.00%
<b>Superior Técnica Incompleta</b>	18	12.00%
<b>Superior Técnica Completa</b>	27	18.00%
<b>Superior Universitaria Completa</b>	39	26.00%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 11, **Grado de Instrucción de los Usuarios del Banco de la Nación.-** apreciamos los resultados de la segunda pregunta planteada a los usuarios donde gran parte de ellos son personas instruidas, siendo un 26% personas con estudios universitarios, lo cual significa una mejor opción para que estos opten por otras

plataformas de atención. Sin embargo, aún existen usuarios que tienen una escasa instrucción, lo cual limita el proceso de inclusión financiera que se pretende lograr. Más del 37.33% por lo menos sabe leer y escribir. Además, alrededor del 56% son profesionales en alguna especialidad, lo cual denota la gran demanda que existe actualmente, no solo por personas instruidas sino también por poblaciones vulnerables.

**TABLA 12:** Tipo de Usuario del Banco de la Nación

Rubro	Q	%
<b>Empleado Público</b>	84	56.00%
<b>Independiente</b>	39	26.00%
<b>Beneficiario</b>	27	25.64%
<b>Programas Sociales</b>		
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 12, **Tipo de Usuario del Banco de la Nación.**- apreciamos los resultados de la tercera pregunta planteada a los usuarios donde se observa que definitivamente, cerca de 2/3 partes de los usuarios son empleados públicos de diversos sectores, mientras que cerca de 25.64% son beneficiarios de los programas sociales, lo que los hace más difícil de realizar una educación financiera. Esto refleja la realidad de la zona: un distrito variado económicamente hablando.

En resumen, los usuarios podemos verlos en tres grupos: en su mayoría empleados públicos (56%), sin embargo, el banco también atiende las operaciones de personas independientes o que realizan operaciones esporádicamente (39%), y por último el sector de personas beneficiarias de los programas sociales (27%). En ese orden de importancia.

### DISCUSIÓN

De acuerdo al desarrollo de este trabajo de investigación los resultados obtenidos han arribado a los siguientes temas de discusión.

Según Gonzales N. (2004), llego a las siguientes conclusiones en su investigación titulada, Propuesta para el mejoramiento de los Procesos Productivos de la Empresa Servioptica Ltda.- Todos los procesos en las empresas, por excelentes que parezcan, son susceptibles de ser mejorados. Las empresas deben hacer siempre un seguimiento continuo, siendo críticos y analizando cada paso, con el fin de encontrar mejores soluciones a toda oportunidad de mejora que se vea, siempre teniendo en cuenta su

norte. Los beneficios que trae el mejoramiento de los procesos, no se ven sola ni necesariamente reflejados cuantitativamente, sino que en algunos casos con mayor fuerza se resaltan los beneficios cualitativos, que son de gran importancia, pues con la reducción de costos no necesariamente hay mejora en los procesos, y el hecho de que al existir mejora en los procesos se aumentarán los costos no implica que después no se van a recibir mayores beneficios. **Según mis resultados considero que**, las acciones llevadas a cabo por el Banco sobre educación financiera son fundamentales. En este aspecto, el Gobierno también está desarrollando mediante la Estrategia de Inclusión Financiera (ENIF), acciones que contribuyan a lograr educar e informar adecuadamente a más personas, sobre todo aquellas que viven en lugares alejados, y tienen poco acceso a entidades como el Banco, y ahora, en plena ejecución de Programas Sociales, esta labor es mucho más necesaria y debe implementarse de acuerdo a las necesidades de la población, además concuerdo que debe existir un monitoreo oportuno y constante por parte de las entidades competes, para mejorar o cambiar la estrategia que están usando. Así mismo, el impacto que tienen las acciones llevadas a cabo con el fin de difundir el uso de las plataformas de atención modernas sobre el volumen de operaciones, se precisa de acuerdo a la frecuencia de uso por parte de los usuarios.

Según Moros O. (2010), llego a las siguientes conclusiones en su investigación titulada, Impacto de las Nuevas Tecnologías en la Calidad de Servicio del Sector Bancario y su Influencia en la Satisfacción del Cliente. Caso de Estudio: Banco Sofitasa-Venezuela: Con respecto al primer objetivo planteado, en la revisión de los conceptos teóricos relacionados con la evolución de las TIC, la calidad de servicio en general y en el sector bancario en particular y la satisfacción del cliente, se pudo comprobar que el tema planteado en esta Tesis Doctoral es relevante. Aun cuando son conceptos bastante desarrollados, el adaptarlo en un entorno como lo es una institución financiera venezolana es un aporte significativo para el sector. Como conclusión, se pudo deducir que se convierte en un reto para la banca venezolana involucrar a los clientes en el uso de la tecnología al realizar sus transacciones financieras, inculcándoles las ventajas que proporciona su uso, incentivando la confianza de los clientes mediante rigurosos sistemas de seguridad que garanticen su fiabilidad. **Según mis resultados considero que**, la implementación de las plataformas de atención modernas, constituye un paso importante para lograr la inclusión financiera y concuerdo que es un reto adaptar estos nuevos canales de atención acorde a las necesidades y habilidades de la población, así mismo su implementación se llevó a cabo con la finalidad de atender más operaciones, y se

proyectan para captar parte considerable de la demanda, dado que pese a su poco tiempo de implementación han logrado para el 2014 cubrir el 7.94% y un 10.85% en el 2015. Los Agentes Multired son los que captan mayor número de operaciones, en el caso de Multired Virtual aun no son significativos los resultados, por lo menos para el usuario de Puno, situación distinta se aprecia en el uso de Multired Celular, que logró captar casi el doble de operaciones de un año a otro. También se puede concluir que las características demográficas de los usuarios son determinantes, así las personas instruidas: jóvenes y adultos tienen mayor posibilidad de optar por las plataformas modernas, mientras que los usuarios mayores de edad y beneficiarios de Programas Sociales, difícilmente harán uso de ellas.

Según Baldeón Q. (2011), llegó a las siguientes conclusiones, en su investigación titulada, Gestión en las Operaciones de Transporte y Acarreo para el Incremento de la Productividad en Cia. Minera Condestable S.A.: “No se puede mejorar lo que no se puede medir”, la mejor herramienta para la gestión de la operación es el conocimiento de lo que sucede en el campo de una manera precisa y oportuna para tomar acciones correctivas. Es importante contar con un departamento de productividad, para la mejora de los procesos y procedimientos establecidos; de lo contrario, la operación se hará rutinaria disminuyendo de esta manera su valor a través del tiempo. **Según mis resultados considero que**, es importante tomar en cuenta el número de operaciones captado a través de las plataformas de atención al usuario ya que este constituye el volumen de operaciones, es por ello que se afirma que las plataformas de atención son una herramienta esencial para determinar dicho volumen. Además, conocer el volumen de operaciones permite medir el nivel de atención que se logra durante determinado periodo de tiempo, y evaluar el desempeño en función a estos resultados. Definitivamente, un bajo volumen de operaciones puede conducir a una baja calificación de productividad, y también se afecta la calidad de servicio que se brinda a los usuarios.

Según Coronado M. (2011), llegó a las siguientes conclusiones, en su investigación titulada, Entidades Bancarias y sus Relaciones con Clientes de Fondos de Inversión: - Se produce una innovación financiera que provoca una demanda de productos distintos a los tradicionales y gran promoción de productos fuera de balance (parabancarios). De esta manera la banca actúa como comisionista, provocando como consecuencia un estrechamiento del margen financiero. Las nuevas tecnologías también forman parte de las transformaciones que se han realizado en las entidades bancarias españolas, generándose grandes avances en las innovaciones orientadas a los clientes (banca

telefónica, electrónica, etc.), a la gestión interna y hacia otras entidades. La creciente cultura del consumidor hace que surjan clientes más exigentes y con más decisión para elegir entre una institución u otra. Así se hace necesario un incremento progresivo de mejora en la oferta (calidad, servicio y producto). Todos los cambios descritos anteriormente han llevado a las entidades bancarias a cambiar la forma de hacer banca, teniendo que revisar los programas de marketing que venían realizando las empresas, activándose intensamente las tareas de calidad y de fidelización de clientes. De este mismo modo, los clientes que no poseen estudios, son los que se muestran más satisfechos con respecto a la valoración del personal de contacto. Los clientes más satisfechos con respecto a la especificación de la información enviada son los hombres con estudios medios. **Según mis resultados considero que**, actualmente el Banco de la Nación viene innovando y poniendo a disposición nuevas formas de atención, dada la gran demanda que tiene, es por ello que realiza una tarea importante al difundir los beneficios del uso de las diferentes plataformas de atención que tiene, es así que esta difusión tuvo una incidencia positiva en el volumen de operaciones, habiendo un incremento del 5.12% del año 2014 al 2015, cifra que muestra que existe mayor demanda de usuarios del Banco de la Nación, y que este cumple con satisfacer esta demanda. Además, las plataformas de atención tradicionales, tales como ventanilla y cajeros automáticos son las más usadas, por ser la primera y más conocida forma de atención habiendo alcanzando un 92.06% en el año 2014 y un 89.15% en el 2015, debemos destacar que esta disminución se debe a que algunos usuarios ya optaron por otro canal para realizar sus operaciones, y este es un indicador positivo, si queremos descongestionar la atención por ventanilla y cajeros automáticos. Así mismo, las plataformas de atención modernas, son un medio alternativo de gran apoyo para captar más operaciones, y concluimos que los resultados de su difusión fueron positivos, existiendo un incremento del 2.91% en el año 2015 con respecto al año 2014.

### CONCLUSIONES

Las conclusiones a las que se ha llegado en la investigación, son las siguientes:

La difusión de los beneficios del uso de las plataformas de atención tienen incidencia positiva en el volumen de operaciones, habiendo un incremento del 5.12% del año 2014 al 2015, cifra que muestra que existe mayor demanda de usuarios del Banco de la Nación, y que este cumple con satisfacer esta demanda. Además, las plataformas tradicionales son las más usadas, alcanzando un 92.06% en el año 2014 y un 89.15% en el 2015, esta disminución se debe a que algunos optaron por otro canal para realizar sus operaciones,

y este es un indicador positivo, si queremos descongestionar la atención por ventanilla. Así mismo, las plataformas de atención modernas, son un medio alternativo de gran apoyo para captar operaciones, y concluimos que los resultados de su difusión fueron positivos, existiendo un incremento del 2.91% en el año 2015 con respecto al año 2014. Las plataformas de atención modernas, fueron creadas con la finalidad de atender más operaciones, y se proyectan para captar parte considerable de la demanda, dado que pese a su poco tiempo de implementación han logrado para el 2014 cubrir el 7.94% y un 10.85% en el 2015. Los Agentes Multired son los que captan mayor número de operaciones, en el caso de Multired Virtual aun no son significativos los resultados, por lo menos para el usuario de Puno, situación distinta se aprecia en el uso de Multired Celular, que logró captar casi el doble de operaciones de un año a otro. También se puede concluir que las características demográficas de los usuarios son determinantes así las personas instruidas: jóvenes y adultos tienen mayor posibilidad de optar por las plataformas modernas, mientras que los usuarios mayores de edad y beneficiarios de Programas Sociales, difícilmente harán uso de ellas.

La educación financiera es fundamental y debe ser impartida por las entidades competentes. En este aspecto, el Gobierno está desarrollando mediante la Estrategia de Inclusión Financiera (ENIF), acciones que contribuyan a lograr educar e informar adecuadamente a más personas, sobre todo aquellas que viven en lugares alejados, y tienen poco acceso a entidades como el Banco, y ahora, en plena ejecución de Programas Sociales, esta labor es mucho más necesaria. Así mismo, el impacto que tienen las acciones llevadas a cabo con el fin de difundir el uso de las plataformas de atención modernas sobre el volumen de operaciones, se precisa de acuerdo a la frecuencia de uso por parte de los usuarios.

El número de operaciones captado a través de las plataformas de atención al usuario se constituye como el volumen de operaciones, es por ello que se afirma que las plataformas de atención son una herramienta esencial para determinar dicho volumen. Además, conocer el volumen de operaciones es importante, porque permite medir el nivel de atención que se logra durante determinado periodo de tiempo, y evaluar el desempeño en función a estos resultados. Definitivamente, un bajo volumen de operaciones puede conducir a una baja calificación de productividad, y también se afecta la calidad de servicio a los usuarios.

**BIBLIOGRAFIA****TEXTOS**

- Canals, J. (1996). Innovación Financiera. España.
- Cantalapiedra, M. (2013). Agente Financiero. España.
- Díaz, J. (2009). Contabilidad General Comercial. Lima: Universo.
- Gastelumendi, R. (2010). El Desarrollo de la atención al Público en los Bancos. Lima.
- Graham, O. (2013). Conexión ESAN
- Hallasi, C. (2014). Operaciones Bancarias en el Sistema Financiero. Puno.
- Larrea, P. (1991). Calidad de servicio: Del marketing a la Estrategia. Madrid.
- Ruelas, M., & Espillico, A. (2011). Comercio y Documentación Contable. Puno: Altiplano.
- Salazar, M. (2015). Academia. Lima.
- Sánchez, J. (2014). Teoría y Práctica de la Contabilidad. Madrid: Pirámide.

**BASE LEGAL**

- BN-MOF-3100-017-05 MOF Gerencia de Operaciones
- BN-DIR-3100-163-04 Rev. Canal de Atención Agente Multired – 10 de Diciembre 2014
- BN-CIR-3100-345-02 Rev. Canal Multired Celular – 02 de Diciembre 2014
- BN-CIR-3100-058-05 Rev. Multired Virtual
- Decreto Supremo N° 191-2015.EF – Estrategia Nacional de Inclusión Financiera
- Ley N° 30114 del 02.12.2013 - Ley de Presupuesto del Sector Público 2014.
- Memoria Anual 2014 BN
- Plan Estratégico Banco de la Nación 2013 – 2017 ACUERDO N° 001-2013/010-FONAFE  
- 06 DE SETIEMBRE DE 2013

**TESIS**

- Baldeón, Z. (2011). Gestión en las operaciones de transporte y acarreo para el incremento de la productividad de la Cía. Minera Condestable SA.
- Coronado, I. (2011). Entidades Bancarias y sus Relaciones con Clientes de Fondo de Inversión. España.
- Gonzales, E. (2004). Propuesta para el mejoramiento de los procesos productivos de la empresa Servioptica LTDA.
- Moros, A. (2010). Impacto de las nuevas tecnologías en la calidad de servicio del sector bancario y su influencia en la satisfacción del cliente caso de estudio: Banco Sofitasa - Venezuela.
- Santiago, J. (1999). La calidad de servicio bancario: Entre la fidelidad y la ruptura. Madrid.

## WEBGRAFÍA

<http://www.sbs.gob.pe>  
<http://www.debitoor.es>  
<http://www.edufinet.com>  
<http://www.deperu.com>  
<http://www.gestion.pe>  
<http://www.blog.pucp.edu.pe>  
<http://www.gerencie.com>  
<http://www.ehowenespanol.com>  
<http://www.encyclopediafinanciera.com>